



# Recueil de bonnes pratiques 2023

## BELLECOUR ASSURANCES

Le Réseau Produit en Bretagne s'engage dans une démarche de responsabilité sociétale et demande donc à chacun de ses membres de renseigner, chaque année, son recueil de bonnes pratiques en matière de RSE, sur l'année écoulée. Ce rapport annuel permet à l'entreprise de resituer ses actions dans le temps pour piloter son action RSE et ainsi identifier les points restant à améliorer. Le recueil de bonnes pratiques le plus récent est affiché sur la page de présentation de l'entreprise, sur le site [www.produitenbretagne.bzh](http://www.produitenbretagne.bzh)

### Gouvernance responsable

#### Engagement explicite de la Direction en faveur de la RSE

« Chez Bellecour Assurances, la RSE est un état d'esprit et un mode de management incarné dans tous les engagements et les actes de l'entreprise, mais aussi par l'amélioration des conditions et du bien-être au travail pour les salariés.

Après avoir candidaté auprès de notre Opco pour participer à une formation dédiée à la RSE, nous avons été retenu avec 5 autres entreprises en Ille et vilaine.

Conscient de la nécessité de faire évoluer le cabinet Bellecour pour mieux répondre aux enjeux environnementaux, cette expérimentation nous a donné les clés pour identifier les enjeux pour notre entreprise et définir notre stratégie à court, moyen et long terme.

Notre réflexion se concrétise par l'objectif d'atteindre le label RSE 26000 que nous tenterons d'obtenir début 2025.

Une source d'inspiration, d'espoir et de fierté pour tous les collaborateurs. >

#### Informations des parties prenantes

Dès l'entrée au cabinet, le logo PEB est présent.

L'ensemble de nos supports de communication : plaquettes commerciales, cartes de visite, papier à en-tête, invitations diverses, réseaux sociaux, ... Nous avons à cœur d'afficher notre engagement et notre attachement aux valeurs de PEB.

Notre démarche RSE est devenue une thématique majeure que nous tenons à présenter à l'ensemble de nos parties prenantes ; à cet effet, pour nous permettre de mieux prendre en compte nos relations et comprendre l'influence de chacun sur notre transition écologique, nous avons élaboré une cartographie de nos parties prenantes.

#### Engagement au sein de Produit en Bretagne (solidarité entre les membres, participation à la vie du Réseau)

Nous participons régulièrement aux rencontres de la délégation Ille et Vilaine organisée par notre déléguée départementale.

Nous favorisons le réseau Produit en Bretagne pour nos achats, nos services, nos cadeaux clients de fin d'année.

Nous échangeons nos bonnes pratiques avec certains membres de produits en Bretagne qui peuvent même parfois être nos clients.

Coté équipe : notre participation au challenge inter-entreprise est un événement que notre team prend plaisir à réaliser tous les ans.

Pour faire vivre le réseau PEB auprès des collaborateurs, le championnat TRUG est présenté tous les ans avec un capitaine désigné, pour relever les défis

### Engagements en faveur de la diversité / droits des personnes

#### Sensibilisation / communication

Le cabinet Bellecour a mis en place avec l'aide d'un cabinet spécialisé en communication et marketing des posts réguliers sur les réseaux, et il en est à sa 10ème publication de Newsletter depuis juillet 2021. Nos clients, prospects, partenaires apprécient de recevoir cette actualité trimestrielle, qui vient compléter nos visites.

Cette année, à l'occasion des 10 ans du cabinet, nous avons réalisé un magazine partageant l'histoire, les valeurs et la vision de l'avenir : notre « BA life » ; Il a été diffusé à nos clients et partenaires, là encore de nombreux retours nous ont été partagés.

En matière de RSE, le cabinet BELLECOUR mène une politique d'inclusion afin d'intégrer chaque collaborateur à notre démarche. Nous mettons en place des actions en interne pour favoriser l'implication de chacun :

- ▣ Formation au DISC : une nouvelle clé de lecture des relations avec l'équipe
- ▣ Formation de deux collaboratrices à la fresque du climat et la fresque du numérique

#### Accueil / intégration des personnes en situation de handicap

Nous avons déménagé en mai 2023, dans de nouveaux locaux qui sont totalement adaptés pour accueillir des personnes en situation de handicap moteur :

- Accès par ascenseur depuis le rez-de-chaussée privatif.
- Parking avec 2 places réservées aux abords immédiats du bâtiment
- Porte d'entrée prévue pour un passage en fauteuil
- Aménagements intérieurs prévus pour recevoir un handicapé moteur (toilettes aménagées, couloirs, espace de travail sur un nouveau mode collaboratif intégrant la mobilité d'un fauteuil)

### **Parité professionnelle homme / femme**

Le cabinet Bellecour a à sa tête deux associés : un homme et une femme, ce qui est très atypique dans ce secteur d'activité. Les femmes sont de plus en plus nombreuses dans ce secteur mais accèdent très difficilement à des postes dans les instances dirigeantes.

Le cabinet en pleine phase de croissance reçoit indifféremment des femmes et des hommes mais le nombre de candidats femme est d'environ 90%.

En parallèle, la fédération française de l'assurance (FFA) et les syndicats ont signé en octobre 2020 un accord de branche. Toutes les entreprises du secteur devront se conformer à ce nouvel accord.

Il porte sur quatre thèmes principaux :

- Lutte contre les discriminations,
- Égalité de rémunération réelle entre hommes et femmes,
- Lutte « contre le harcèlement sexuel,
- Les agissements et les violences sexistes au travail »

Le cabinet met déjà en œuvre au quotidien ses pratiques.

### **Emploi des jeunes / emploi des seniors**

La fédération française de l'assurance (FFA) et les syndicats ont signé en octobre 2020 un accord de branche et notamment sur l'adoption d'une politique inclusive en faveur des « publics spécifiques » (jeunes de moins de 30 ans, seniors, travailleurs handicapés)

Le cabinet Bellecour favorise l'emploi des jeunes par des actions concrètes :

- Accueil en contrat d'apprentissage pour 2 ans d'un alternant préparant le titre de Manager de l'assurance avec l'ESA
- Intervention auprès du BTS Assurances de La Salle à Rennes pour promouvoir la profession auprès des jeunes,
- Présence de 2 postes seniors au sein du cabinet.

### **Respect de la vie privée**

Le cabinet Bellecour est attaché à ce que les horaires de travail soient respectés le plus possible afin de ne pas entacher sur la vie personnelle. A cet effet, après une phase de test et en concertation avec les équipes, la semaine de 4 jours 1/2 a été mise en place. Bellecour prévention dispose pour ses collaborateurs d'une cellule d'assistance psychologique en 24/7 pour répondre à des difficultés personnelles. Cette cellule peut être déclenchée de manière anonyme et permet une prise en charge de 5h d'échanges avec un psychologue spécialisé en post-traumatique.

Les dirigeants sont à l'écoute afin de répondre individuellement aux attentes et besoins de ses collaborateurs dans le cadre d'une organisation présente et distancielle.

## **Conditions et relations de travail**

### **Qualité de vie au travail**

Pour Bellecour Assurances, la QVT et la RSE sont liées : une démarche QVT efficace vient renforcer notre stratégie RSE et à l'inverse des pratiques RSE contribuent à une meilleure qualité de vie au travail.

Obtenir une meilleure qualité de vie au travail, est d'ailleurs l'un des principaux enjeux de notre déménagement. Ce projet a d'ailleurs été mené en cohésion avec les équipes : sondage, recueil des besoins et des envies, ...

Nous avons choisi de lutter contre la sédentarité au travail en mettant en place des espaces privilégiant la mobilité : salle de sport, salle avec des vélos de bureau, tables de travail ajustable en hauteur, ballon de bureau ergonomique, ...

Extrait du livret d'accueil :

« Les outils de travail sont à adapter à chaque poste de travail et il est donc important que vous puissiez manifester des attentes, besoins ou envies afin que nous puissions vous apporter un maximum de confort et éviter notamment les troubles musculosquelettiques.

Une note interne est d'ailleurs à votre disposition. La direction est à votre écoute, n'hésitez pas »

Un coach de développement personnel a été mobilisé au sein des équipes toute l'année 2022 pour accompagner la gestion de la saisonnalité de l'activité.

### **Santé et sécurité au travail**

En tant qu'employeur, nous nous devons de veiller à la santé et à la sécurité de nos collaborateurs en mettant en place des actions de prévention, d'information et de formation.

Nous avons d'ailleurs cette année évalué les risques professionnels sur chaque poste de travail pour la mise en place de notre document unique.

Afin de prévenir l'apparition d'éventuels TMS, une communication préventive a été faite aux équipes à travers notre livret d'accueil au sujet des bonnes postures. Les postes de travail bénéficient d'une ergonomie adaptée à chaque collaborateur.

La santé mentale étant également un enjeu sociétal, nous faisons intervenir tous les ans un coach de développement personnel afin d'accompagner différents sujets : gestion de la saisonnalité de l'activité, accompagnement à la conduite du changement, ...

L'accès au bureau est sécurisé et se fait par badge. En journée l'accès ne se fait pas librement pour assurer la sécurité de chaque salarié.

### **Formation des salariés**

Depuis février 2019, tous les intermédiaires d'assurance (IAS), dont le courtier en assurance fait partie, ont l'obligation de mettre régulièrement leurs connaissances et leurs compétences professionnelles à jour. La DDA leur impose une formation continue annuelle d'au moins 15 heures par an.

Le cabinet Bellecour depuis sa création a toujours accordé beaucoup d'importance à la formation des salariés et encourage vivement à ce que des formations techniques, qualifiantes, soient faites. En moyenne, les salariés réalisent 2 à 3 jours par an de formation à l'extérieur du cabinet.

Les propositions des organismes qui nous sont dédiés ont désormais élargies leur palette à des formations transversales veillant au bien être des salariés.

Au bilan de cette année 2023 le cabinet a comptabilisé 175h00 de formations pour l'ensemble de l'équipe.

Dans le cadre de la RSE, une de nos collaboratrices a bénéficié de 14h00 de formation sur cette thématique en complément d'un parcours expérimental de 21 heures avec l'OPCO Atlas dans une démarche de transition écologique.

### **Développement du capital humain / employabilité**

Dans un contexte de modification en constante évolution, BELLECOUR Assurances veille à son capital humain et à l'employabilité sur le long terme de ses collaborateurs. L'évolution et le développement continu de leurs compétences font partie des enjeux majeurs du cabinet.

L'analyse du capital humain au sein du cabinet est réalisée en respectant trois étapes :

▣ L'analyse organisationnelle permet d'identifier la nécessité d'anticiper le recrutement car la technicité attendue donne lieu à de la formation en interne importante et requiert parfois un fonctionnement en binôme pendant une période donnée selon l'activité de chaque poste.

▣ L'analyse opérationnelle nous conduit à réunir nos équipes autour de formations, coachings collectifs avec des ateliers interactifs et ainsi obtenir une meilleure performance collective et individuelle « le travailler mieux ensemble » (ex : expérience du DISC, codéveloppement sur des problématiques...)

▣ Et enfin l'analyse des personnes s'effectue régulièrement au moyen d'entretiens annuels préparés par chaque collaborateur en amont. Une cartographie des compétences de demain a été amorcé sur cette fin d'année afin d'identifier les besoins, les projets à court et moyen terme, les formations à mettre en œuvre mais également les contraintes ou difficultés constatées.

### **Lutte contre le travail précaire sur le territoire**

Les pratiques de recrutement au sein de l'entreprise se font sur des embauches en CDI uniquement. Un salarié travaille à temps partiel ; aucune proposition n'est faite à l'embauche sur des temps inférieurs à 50% et éviter ainsi la précarité.

Le cabinet a recruté 2 personnes en CDI à temps complet sur 2023.

### **Information du personnel / entretiens annuels**

Les salariés rencontrent la direction autant que cela s'avère nécessaire. Il est pratiqué chaque année un entretien annuel organisé et prévu à l'avance avec un support remis 1 semaine avant afin de traiter un certain nombre de sujets (formations, besoins, évolutions.) Des entretiens intermédiaires peuvent également avoir lieu en fonction des programmes de formations proposées.

### **Accueil / intégration des nouveaux collaborateurs**

Un livret d'accueil est désormais à la disposition de chaque nouveau salarié afin qu'il puisse avoir quelques repères et les codes de l'entreprise.

Une période d'intégration est prévue avec la mise en place d'un binôme pendant une période définie.

Un rapport d'étonnement est également mis en place au bout de 30 jours puis de 3 mois ; il est réalisé par un responsable de service avec la personne qui est intégrée au qu'elle nous partage son ressenti sur la première période d'intégration.

## **Préservation de l'environnement**

### **Gestion et optimisation des énergies**

Dans nos nouveaux bureaux, il a été mis en place une climatisation réversible. Nous avons automatisé le réglage des températures pour l'ensemble des bureaux et programmer leur fonctionnement sur des plages horaires adaptées aux temps de travail des salariés. De plus, toujours dans un souci d'optimisation de énergies, nous avons mis en place un éclairage par détecteur de mouvement. La technologie va capter les mouvements et/ou l'intensité de la luminosité extérieure et activer les luminaires en conséquence.

### **Gestion et optimisation de l'eau**

Dans le cadre de la mise en place d'une salle de sport assortie d'une douche, des consignes de sensibilisation ont été communiquées aux équipes.

Nous avons également installé des réducteurs de débit sur les robinets.

### **Gestion et optimisation des matières premières**

Pas concerné

### **Réduction, tri et recyclage des déchets**

Au sein du bureau nous avons mis en place le tri sélectif : papier, carton, cartouches d'encre et autres déchets. Une poubelle avec différents compartiments est à disposition de chaque collaborateur. Une fiche « mémo » a d'ailleurs été mise en place pour faciliter l'investissement de chacun.

Pour le recyclage du papier, nous sommes en contact avec la société spécialisée. Notre digitalisation se poursuivant, nous privilégions au maximum le format numérique. En 2023, les signatures de nos documents contractuels avec nos clients ont d'ailleurs été 100% dématérialisées.

Pour le matériel informatique, mobilier de bureau, équipements technologiques, ... nous mettons tout en œuvre pour ne pas jeter mais privilégier la seconde vie.

### **Prévention de la pollution (eaux usées, gaz à effet de serre...)**

Pour la prévention de l'émission des gaz à effet de serre, nous avons choisi de lutter contre la pollution numérique à travers :

- ▣ Tri régulier des boîtes mails
- ▣ Seconde vie au matériel informatique
- ▣ Ordinateur mis en veille au bout de 3 minutes sans utilisation
- ▣ Limiter les PJ dans les mails
- ▣ Penser à retirer sa signature de mails en interne
- ▣ Privilégiez l'échange via le logiciel Rainbow en interne

### **Prévention et protection contre les atteintes à l'environnement naturel et à la biodiversité**

Pas concerné

### **Ecoconstruction et éco-rénovation des bâtiments**

Pas concerné

### **Gestion et optimisation des déplacements professionnels**

Les déplacements se font majoritairement en voiture par les associés qui rejoignent leurs rdvs communs pour faire du co-voiturage. Deux véhicules de direction au sein du cabinet dont l'émission CO2 est de 129g/m3.

Un véhicule de service désormais utilisé pour les déplacements chez les clients notamment dont l'émission CO2 est de 108g/m3 et un premier véhicule de fonction auprès d'une collaboratrice commerciale a été mis en place dont l'émission CO2 est inférieure à 110g/m3.

Le covid a modifié nos pratiques en orientant davantage de réunions à distance ce qui a considérablement réduit le nombre de déplacements. On peut estimer en 2023 une réduction de nos déplacements en voiture d'environ 30%.

En 2023, 3 VAE seront à disposition des collaborateurs pour les déplacements à proximité.

### **Optimisation du fret matières premières / produits finis**

Pas concerné

## **Bonnes pratiques des affaires / responsabilités des fournisseurs**

### **Politique de respect des fournisseurs**

Le cabinet Bellecour a initié avec ses partenaires assureurs de rencontres annuelles afin de vérifier le partenariat et son développement et ce avant toute nouvelle ouverture de code qui ne pourrait par la suite être alimentée suffisamment.

De même avec ses fournisseurs généraux qui sont régulièrement vus par nos services généraux afin de vérifier qu'ils partagent bien les mêmes valeurs de services que notre cabinet.

Certains d'entre eux font partie du réseau PEB et cela crédibilise notre partenariat. Les autres sont en majorité locaux et d'avoir un service de qualité et de proximité comme celui proposé à nos clients.

## Vérification de la bonne application des 10 principes du Global Compact

Vérification en 2023 de la bonne application des 10 principes du Global Compact

### Intérêts des clients et consommateurs

#### Politique qualité / écoute clients

Politique très attentive des clients et de leur suivi qui se fait soit trimestriellement soit semestriellement selon la taille des programmes d'assurances.

En cas de réclamation, vous pouvez nous contacter à l'adresse :

[contact@bellecour-assurances.fr](mailto:contact@bellecour-assurances.fr)

Nous nous engageons à traiter votre réclamation selon les délais règlementaires (2 mois max).

Si le désaccord persiste, vous avez la possibilité de saisir le médiateur de l'assurance, TSA50100, 75441 Paris cedex 09

[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

#### Sécurité, santé des clients et consommateurs

Aucun engagement particulier dans ce domaine

### Développement local et intérêt général

#### Achats locaux en Bretagne

Nos achats se font à plus de 70% en local et dès que c'est possible avec le réseau PEB. Une manifestation à la route du rhum s'est déroulée en sept 2022 pour nos clients afin de leur faire vivre un moment breton avant le départ de la course.

#### Engagement sociétal et en faveur de l'intérêt général

Notre état d'esprit fait de convivialité et de solidarité nous conduit régulièrement à sponsoriser et/ou participer à des épreuves sportives Bretonnes. Une team Bellecour a été créée en mars 2017.

Nous estimons également que notre entreprise doit avoir une vocation sociale. Nous avons sponsorisé un convoi humanitaire vers l'Afrique du Sud. Nos sponsorings se multiplient auprès des entreprises locales (ex : équipe de Football de Vitré, Super cross, tennis à Bruz, JA Bruz Athlétisme.) et soutient la ligue contre le cancer.

À l'occasion d'Octobre Rose en 2022, toute l'équipe du cabinet Bellecour s'est mobilisée pour marcher environ 180 000km sur un mois et ainsi contribuer au don réalisé auprès de la ligue à hauteur de 900 €.

Cette année encore, nous nous sommes mobilisés pour le Téléthon. Tout au long du weekend des bonbons ont été vendus au profit de cette cause et nous avons réalisé un don à hauteur de 1200€.

#### Actions en faveur de la culture et la langue bretonne

Aucune action particulière en 2023.

### Savoir faire / Certifications

#### Education et formation sur le territoire

Les associés dispensent des cours régulièrement dans les établissements scolaires supérieurs pour promouvoir l'emploi des jeunes dans le courtage de l'assurance

Les associés du cabinet font partie de l'association EKLA sur le campus de Ker Lann à Bruz et participent à des job dating organisés par l'association.

Nous recrutons des alternants régulièrement pour faire connaître notre profession auprès des jeunes qui méconnaissent le métier du courtage

#### Savoir faire / innovation

Depuis 2021 nous déployons notre plateforme client pour qu'ils puissent accéder à toutes les informations de leurs contrats et qu'ils puissent également gérer le quotidien des mouvements de leur dossier.

En 2023, une évolution de l'outil statistiques en cours auprès d'un consultant spécialisé an de le rendre plus performant, digital et ainsi encore mieux maîtriser le pilotage des renouvellements des programmes d'assurances des clients.

#### Certifications qualité / environnementales

Aucune certification reconnue déployée mais nous suivons chaque année la mise à jour de nos engagements ACPR et DDA avec beaucoup d'attentions pour que nos process soient toujours bien à jour.  
Nous souhaitons garder de l'agilité et la croissance du cabinet l'exige.

### **Certifications RSE / Bretagne 26000**

Nous avons complété le formulaire d'inscription pour manifester notre intérêt à rejoindre la future promotion de la labellisation Bretagne 26000.  
Avec la mise en place de notre comité RSE en interne et l'étude du budget alloué, l'année 2024 marquera pour nous la concrétisation de notre démarche.