

Recueil de bonnes pratiques 2022

ISFFEL

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

GOUVERNANCE RESPONSABLE

Engagement explicite de la Direction en faveur de la RSE

Fortement appuyé par la Direction et par le Conseil d'Administration de l'association, un groupe projet "Déploiement de la démarche RSE à l'ISFFEL" s'est constitué sur l'année 2022, aidé par le travail de 3 étudiants en formation Bac+5 Manager RSE et Développement durable. 3 étapes ont ainsi été réalisées sur l'année :

- 1) L'impulsion de la démarche, la structuration et l'organisation du pilotage.
- 2) Un auto-diagnostic de l'existant.
- 3) L'analyse du résultat et un diagnostic approfondi.

Rapidement, un Comité de Pilotage (COPIL) s'est mis en place, constitué de 6 personnes, de la Direction, du pôle Qualité & RSE et d'un(e) représentant(e) de chaque pôle de formation.

Le COPIL a souhaité impliquer les collaborateurs en décomposant les 7 questions centrales de la RSE à travers des étapes, des ateliers et des groupes de travail.

Le COPIL souhaite responsabiliser ses équipes, mais aussi ses principales parties prenantes (étudiants, formateurs, entreprises partenaires). L'édition d'un plan d'action (19 actions déclinées) a permis de définir des objectifs concrets, des indicateurs de performance, des délais, des responsables d'actions... Certaines actions ont d'ailleurs déjà été mises en place fin 2022 et d'autres sont en cours.

En 2022, une charte des valeurs a été rédigée par la Direction et construite autour de 4 valeurs : l'expertise, le bien-être social, l'engagement et l'éthique. Une charte d'engagement en faveur de l'inclusion et du respect de la diversité a également été rédigée. La Direction a également validé en milieu d'année l'acquisition d'une voiture électrique pour les déplacements professionnels des salariés sur le département (visites de suivis en entreprises, présentation dans les établissements scolaires ...).

L'engagement explicite de la Direction est de "Faire vivre et animer ensemble la RSE au sein de l'établissement".

Informations des parties prenantes

Le Comité de Pilotage se réunit tous les trimestres et a pour mission d'examiner les orientations, de suivre le plan d'action élaboré et de valider le déploiement de la démarche, puis d'informer les salariés.

L'ensemble des salariés sont informés par la Direction de l'avancement des actions menées et en cours lors des réunions de service tous les 2 mois.

Les réseaux sociaux sont également régulièrement utilisés pour informer nos parties prenantes (exemple : le salon Orient'info organisé le 26 novembre 2022).

Dans le cadre de cette démarche, nous avons réalisé début 2022 une écoute des parties prenantes (consultation sous forme d'enquête) afin de prendre en compte les intérêts et les attentes de chacun vis-à-vis de celle-ci. Plus de 50 parties prenantes ont été consulté, collaborateurs, étudiants, formateurs et entreprises partenaires.

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

Tous les ans, le Directeur de l'ISFFEL participe à l'Assemblée Générale de Produit en Bretagne.

Depuis 2020, nous renseignons chaque année notre rapport de progrès RSE en accord avec les engagements pris par Produit en Bretagne dans une démarche de responsabilité sociétale.

Dans le choix de nos fournisseurs, nous sommes attentifs d'aller vers des entreprises locales et adhérentes au réseau Produit Bretagne.

Notre principale action est de contribuer à améliorer l'employabilité de nombreux étudiants (plus de 460 étudiants tous en alternance pour cette rentrée 2022), leur permettant ainsi de s'ancrer professionnellement sur le territoire.

ENGAGEMENTS EN FAVEUR DE LA DIVERSITE / DROITS DES PERSONNES

Sensibilisation / communication

Au-delà de l'affichage mis à jour régulièrement dans nos locaux (panneau d'affichage dédié sur l'égalité Hommes/Femmes, la lutte contre les discriminations ...), l'ISFFEL est également rédacteur et signataire depuis le 1er décembre 2022 d'une charte d'engagement en faveur de l'inclusion et de la diversité.

Cette charte est affichée dans nos locaux au même titre que la charte de la diversité en entreprise (Les entreprises pour la cité : <https://www.charte-diversite.com>) depuis juillet 2021.

Accueil / intégration des personnes en situation de handicap

L'accueil des personnes en situation de handicap a été intégré dès la conception des bâtiments qui sont à 100% de plain-pied. Tous les bureaux, salles de cours, sanitaires sont accessibles sans escalier ni rampe d'accès : <https://www.isffel.fr/ecole/presentation-generale>.

Toutes nos formations sont accessibles pour les personnes en situation de handicap et nous étudions attentivement toutes les situations dès les phases de recrutement. Une procédure a été mise en place avant même l'obtention de notre certification Qualiopi.

Un référent handicap est désigné à l'ISFFEL en la personne d'Eric POULIQUEN pour veiller au bon accueil des personnes en situation de handicap dans l'établissement et au bon déroulement de leur année en formation : aménagement des cours et des examens, mis à disposition de matériel spécifique ... Ce référent est régulièrement formé.

Depuis février 2022, notre entreprise fait également partie du Réseau Breton des Référents Handicap lancé en janvier. Notre adhésion à ce réseau permet d'accompagner notre référent handicap et les équipes pédagogiques dans leurs missions avec une certaine prise de recul sur leurs pratiques, et avec des conseils d'équipes pluridisciplinaires (AGEFIPH, LADAPT OUEST).

Pour cette rentrée 2022, l'ISFFEL accueille 21 étudiants(es) en situation de handicap (13 personnes l'an passé), et pour une grande majorité des personnes souffrant de troubles Dys.

Entre octobre et novembre 2022, des rencontres individualisées ont été réalisées avec chaque étudiant concerné, afin d'étudier chaque situation et de s'assurer de la mise en œuvre des besoins de compensation (aménagement nécessaires).

Parité professionnelle homme / femme

Dans l'effectif des salariés permanents en 2022, nous comptabilisons 31 salariés au 31 décembre 2022, 24 femmes et 7 hommes (77% de femmes et 23% d'hommes).

Pour cette rentrée 2022, notre institut accueille 466 étudiants, 42% de femmes et 58% hommes.

Le Comité de Pilotage RSE mis en place en 2022 est composé de 6 personnes, 3 femmes et 3 hommes.

Emploi des jeunes / emploi des séniors

Nous accueillons majoritairement des publics jeunes d'étudiants en alternance (tranche d'âge de 18 à 30 ans), mais aussi des personnes plus âgées (demandeurs d'emploi ou salariés) qui sont en reconversion professionnelle ou en reprise d'étude (4% des personnes formées en 2022 ont 30 ans ou plus).

Nous portons une attention toute particulière dans l'accompagnement de ces personnes en reconversion professionnelle.

Nous organisons régulièrement des sessions de formation continue (1 à 3 jours) pour des salariés d'entreprises de tout âge. La typologie de ces formations peut être le développement des compétences, le maintien en compétences ou l'adaptation au poste.

L'équipe compte, au 31 décembre 2022, 31 permanents âgés de 20 à 53 ans. Les derniers recrutements sur l'année sont 3 conseillères en formation et 3 apprenties sur des postes d'assistante communication, de conseillère en développement numérique et d'assistante de formation.

Respect de la vie privée

Notre plateforme numérique LMS (Learning Management Systems) développée sous Moodle est mise en conformité RGPD avec notre prestataire de service. Une charte RGPD a été écrite et mise à jour avec la désignation d'un délégué à la protection des données.

Le "Délégué à la Protection des Données (DPO)" donne les permissions pour gérer les chartes de site et les consentements des utilisateurs, gérer les données personnelles des utilisateurs, consulter et modifier le profil des utilisateurs.

Un registre des activités de traitement de l'ISFFEL est également tenu à jour annuellement par le service administratif de l'ISFFEL.

Concernant les salariés, le droit à la déconnexion est un principe rappelé régulièrement par la direction, et selon lequel un salarié est en droit de ne pas être connecté aux outils numériques professionnels en dehors des horaires de travail (tout particulièrement les mails). Une procédure spécifique a été mise en place depuis 2021 selon laquelle les salariés ont la possibilité durant les périodes de congés de créer sur leur messagerie Bluemind (mails) et/ou leur messagerie vocale un message automatique renvoyant l'interlocuteur vers l'un des collègues de leur service/pôle ou encore vers la direction.

CONDITIONS ET RELATIONS DE TRAVAIL

Qualité de vie au travail

Un nouvel espace de restauration (cuisine et séjour) est mis à disposition des salariés suite à l'acquisition en fin d'année 2021 d'un bien comprenant une maison d'habitation. Des travaux intérieurs ont été réalisés dans cet espace avec des investissements en électroménager sur l'année 2022. Ce nouvel espace de pause et de restauration est totalement indépendant des locaux de l'ISFFEL (bureaux et salles de cours) et permet aux salariés qui le souhaitent de l'utiliser pour leur temps de pause.

Une réflexion sur d'autres aménagements possibles est en cours avec la direction et les salariés : salle de détente et de sport, salle de stockage informatique, laboratoire photos ...

En plus de la deuxième salle de restauration pour nos étudiants, des aménagements extérieurs ont également été réalisés sur l'année 2022 : l'installation d'une dizaine de tables de pique-nique, un 3ème parking avec une soixantaine de places supplémentaires.

En l'absence d'un accord d'entreprise, le télétravail est toujours possible, selon un planning tenu à jour par les différents services et pôles de formation. Certains investissements en équipements supplémentaires (écrans, casques ...) ont également été réalisés afin de s'assurer des bonnes conditions de travail des salariés.

Santé et sécurité au travail

Courant 2022, notre Document Unique d'évaluation des risques professionnels a été mis à jour (dernière mise à jour au 28/11/2022). Il permet de recenser les risques, les dommages potentiels et de mettre en place des mesures de prévention si nécessaire.

Dans ce cadre, des rapports de vérification ont également été réalisés sur l'année : sécurité incendie, installations électriques et gaz.

De nouvelles procédures ont été mises en place avec une information aux salariés : une procédure de secours avec l'intervention des salariés SST, un registre de secours, une procédure d'évacuation incendie.

Formation des salariés

Un plan de développement des compétences est établi annuellement avec pour stratégie d'entreprise d'accompagner les salariés dans l'évolution de leur activité. Plusieurs actions de formation ont pu être proposées en 2022 avec des typologies différentes : maintien des compétences, développement des compétences, adaptation au poste. Ainsi, 70 heures de formation ont été dispensées aux salariés de l'ISFFEL cette année.

Concernant nos formateurs, nous leur proposons régulièrement un accompagnement à l'utilisation de nos outils et au développement des pratiques numériques : utilisation de la plateforme numérique et de son application pour mobile, Tableaux Blancs Interactifs, Classe virtuelle, supports de cours interactifs.

Développement du capital humain / employabilité

Depuis quelques années, l'entreprise intègre régulièrement dans ses équipes des alternants afin de les former et de les intégrer dans ses effectifs. A ce jour, 4 personnes de l'équipe ont été formées en apprentissage et sont aujourd'hui en CDI : l'adjoint de Direction, 2 assistantes administratives et la coordinatrice communication.

Depuis la rentrée 2022, nous accueillons 3 nouvelles apprenties dans notre équipe : une assistante Communication en Bachelor chargé du marketing et de la communication à Rennes, une assistante de formation en Licence gestion des organisations au CNAM à St Nazaire, une conseillère en développement numérique en Licence Professionnelle USETIC à Rennes 2 (Usages Socio-Educatifs des Technologies de l'Information et de la Communication).

Concernant nos étudiants en formation à l'ISFFEL, nos 2 principaux objectifs sont leur diplomation et leur employabilité.

Lutte contre le travail précaire sur le territoire

L'ISFFEL a formé en 2022 plus de 430 personnes en alternance sur son site Saint-Polite. Ce sont ainsi plus de 400 personnes qui ont intégré le tissu économique dans des secteurs pourvoyeurs d'emplois sur le territoire : le commerce et la distribution, la logistique et la Supply Chain, la qualité-sécurité-environnement (QSE), les biotechnologies.

L'ISFFEL a également bâti au fil des années une offre de formation diplômante permettant une logique de parcours (poursuite d'étude) de Bac à Bac +5, et contribuant ainsi à la professionnalisation de ses étudiants.

Notre centre de formation ouvre les portes du marché du travail pour nos étudiants : 2/3 des contrats en alternance sont trouvés par notre école, 91% de réussite à l'examen en 2022, 93% d'insertion professionnelle mesurée de 3 à 5 mois de la fin de la formation en 2022.

En interne, l'équipe est composée de 31 personnes au 09 décembre 2022, avec l'intégration de 6 nouvelles recrues sur l'année 2022 dont 3 permanentes et 3 apprenties. Un plan de développement des compétences est établi annuellement avec pour stratégie d'accompagner les salariés dans l'évolution de leurs activités.

Le centre de formation emploie plus de 180 formateurs sur le territoire.

Information du personnel / entretiens annuels

Une réunion de service est organisée tous les 2 mois. Elle est animée par la Direction avec la présence de l'ensemble des salariés des sites de St Pol et de Nantes. Elle a pour objet d'informer l'équipe des actualités, des projets, des investissements ...

Une newsletter trimestrielle est diffusée sur les réseaux sociaux et adressée par mail à l'ensemble de l'équipe et à nos parties prenantes (formateurs, partenaires). Les informations de ces newsletters sont également reprises sur notre site internet sur la page "L'actualité" <https://www.isffel.fr/actualites>

Les entretiens annuels et professionnels se sont déroulés comme tous les ans entre mars et avril 2022 (25 entretiens annuels et professionnels). La formation et l'évolution de carrière des salariés sont des éléments importants, vecteur de l'ancrage des salariés dans l'entreprise.

Accueil / intégration des nouveaux collaborateurs

L'accueil de chaque nouveau salarié donne lieu à un accueil collectif (souvent autour d'un café) suivi de rendez-vous planifiés avec l'ensemble des équipes, direction et collaborateurs. Une procédure administrative pour l'accueil de nouvel arrivant est mise en place et appliquée par l'ensemble de l'équipe.

Sur l'année 2022, nous avons accueilli et intégré 6 nouvelles collaboratrices, 3 permanentes et 3 apprenties sur différents postes : 1 assistante administrative, 2 conseillères en formation junior (en binôme pendant 1 an avec un(e) responsable de formation), 1 apprentie en communication, 1 apprentie assistante de formation, 1 apprentie en développement numérique.

PRESERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

Réduction, tri et recyclage des déchets

Tous les déchets de l'ISFFEL sont enlevés et recyclés par l'entreprise Eco Action Plus (papiers, cartons, gobelets, bouteilles, canettes...). L'entreprise met à disposition des bacs de tri et les équipes de l'ISFFEL sensibilisent régulièrement les étudiants à ces pratiques de recyclage.

Pour l'année 2022, ce sont 1 276 Kgs de déchets qui ont été recyclés dont 931 Kgs de papiers, 78 Kgs de carton, 90 Kgs de bouteilles plastiques, 73 Kgs de gobelets, 22 Kgs de canettes.

A titre de comparatif par rapport à 2021, ce sont tout de même 2 fois plus de déchets qui ont pu être recyclés (à noter qu'en 2021 avec la crise sanitaire, il y avait eu une diminution des déchets recyclés liée à une baisse de la consommation sur site).

Gestion et optimisation des déplacements professionnels

Pour cette rentrée de septembre 2022, nous avons créé une communauté de covoiturage pour les étudiants de l'ISFFEL sur l'application OvestGo : <https://www.ouestgo.fr/covoiturage-communaute/856>

Depuis le début de la crise sanitaire, le télétravail est resté possible en 2022. Un planning est tenu à jour selon les services/pôles de formation. Ce "nouveau mode de travail" engendre une diminution des trajets domicile-travail pour les salariés.

Pour les mêmes raisons, un certain nombre de réunions se tiennent en distanciel tout particulièrement avec nos partenaires (universitaires, certificateurs, entreprises ...).

INTERETS DES CLIENTS ET CONSOMMATEURS

Politique qualité / écoute clients

Dans le cadre de notre politique qualité, nous sommes certifiés Qualiopi depuis juillet 2020 pour nos actions de formation et nos actions de formation par apprentissage (certificat valable jusqu'en juillet 2024). Nous avons par conséquent une démarche d'amélioration continue mise en place qui nous permet de traiter des suggestions d'amélioration, des demandes, des réclamations, des éventuelles non-conformités, avec une analyse des causes et des actions correctives proposées. Ces remontées sont réalisées par chaque personne de l'équipe sur une fiche "Améliorons-nous !" et sont traitées par le responsable qualité en lien avec la direction et les équipes pédagogiques (sur l'année 2022, plus de trente fiches ont ainsi été traitées).

Les 31 mars et 1er avril 2022, nous avons passé notre audit de surveillance Qualiopi et obtenu avec zéro non-conformité comme lors de l'audit initial. Dans son rapport d'audit, le certificateur d'AFNOR a tout particulièrement noté notre démarche d'amélioration continue comme un point fort de notre organisation.

A chaque fin de cycle en alternance, l'ISFFEL interroge ses étudiants. En complément des échanges réguliers et informels, ces enquêtes nous permettent d'identifier les axes de progrès pour nous améliorer. Ces avis (solution Guest Suite) sont tous publiés en ligne sur notre site internet (<https://www.isffel.fr/ecole/avis>) avec une note de satisfaction sur 10 (en 2022, cette note moyenne était de 7,7/10).

En plus de ses enquêtes auprès de nos bénéficiaires, nous recueillons régulièrement les appréciations des autres parties prenantes : équipes pédagogiques (formateurs), entreprises concernées (tuteurs) et financeurs.

Sécurité, santé des clients et consommateurs

Nous sommes très sensibles à la sécurité et à la santé des consommateurs. Depuis quelques années, nous avons fortement développé notre pôle de formation "QSE & RSE" qui propose pas moins de 6 cycles de formation de niveau Bac+3 à Bac+5 sur St Pol-de-Léon et sur Nantes. Pour cette rentrée 2022, ce sont 140 étudiants qui sont formés en alternance sur des profils très recherchés par les entreprises : assistant(e) qualité ou responsable sécurité alimentaire, responsable prévention, responsable environnement et sécurité, manager Qualité Sécurité et Environnement. A l'issue, ces professionnels de la sécurité et de la santé sont embauchés dans des entreprises du territoire en grande distribution, en industrie agro-alimentaire, en industrie ou encore en laboratoire.

Nous sommes également très attentifs à la santé et à la sécurité de nos apprenants. Cette action se concrétise par des articles de notre règlement intérieur dont ils ont tous connaissance : l'article 3 sur le trafic et la consommation d'alcool et de stupéfiants, l'article 11 sur les déplacements, l'article 12 sur la santé et la sécurité dans l'établissement.

Nous avons profité de la nouvelle extension pour ouvrir une deuxième salle de restauration pour nos étudiants, permettant un meilleur confort et aussi une meilleure distanciation durant cette période de crise sanitaire.

DEVELOPPEMENT LOCAL ET INTERET GENERAL

Achats locaux en Bretagne

La sélection de nos fournisseurs se fait exclusivement en local : l'agence de voyage (agence Carlson à Guipavas), la maintenance informatique (Skill Informatique à Morlaix), notre prestataire numérique (E-Learning Touch' à Guipavas), la location des photocopieurs (Votre Bureau à Morlaix), les contrôles divers (extincteurs, sécurité), le cabinet comptable (Cabinet Baker Tilly à St Martin des Champs), le Commissariat aux comptes (Cabinet Blécon à Guipavas), l'entretien des espaces verts (Les genêts d'or à Morlaix, ESAT), mobilier (Alterbureau à Brest et BTO à St Pol de Léon), les fournitures de bureau (BTO à St Pol de Léon et Fiducial à Brest).

SAVOIR FAIRE / CERTIFICATIONS

Education et formation sur le territoire

Depuis 30 ans, l'ISFFEL propose des formations diplômante et en alternance sur son territoire. Il faut souligner que ces formations en alternance ont un impact direct sur l'éducation (formation) et sur le développement économique local (insertion professionnelle).

Pour cette rentrée 2022, ce sont plus de 460 étudiants (+ 7% par rapport à 2021) formés dans notre établissement et en alternance dans une entreprise sur le territoire.

A la rentrée 2022, l'ISFFEL a ouvert 2 nouvelles formations diplômantes : une formation "Licence Commerce et Développement International" (diplôme du CNAM) et une formation "Bachelor Transport et Logistique" (titre du Collège de Paris), contribuant ainsi encore plus à l'offre de formation proposée sur le territoire.

Comme tous les ans, les équipes de l'ISFFEL sillonnent le territoire afin de promouvoir ces formations diplômantes auprès des établissements scolaires sur le territoire (Bretagne, Loire-Atlantique, Normandie).

Savoir faire / innovation

En 2022, l'ISFFEL a poursuivi son vaste plan de développement du numérique : après la plateforme numérique MY ISFFEL et son application pour mobile et tablette, l'acquisition de 3 nouveaux Tableaux Blancs Interactifs, la mise en place d'enseignements en distanciel et en bimodal, la création de ressources numériques interactives, la gestion des présences numériques sur notre plateforme depuis septembre ...

L'ISFFEL continue de développer un véritable savoir-faire dans le domaine du numérique dans l'enseignement, et d'innover sur de nouvelles pratiques pédagogiques avec nos enseignants et étudiants : cours en distanciel, cours en bimodal, hybridation des parcours, formation des équipes (permanents et formateurs) aux pratiques numériques ...

Certifications qualité / environnementales

Après avoir obtenu la certification qualité QUALIOP1 en juillet 2020, notre organisme de formation a réussi avec succès son audit de surveillance les 31 mars et 1er avril 2022 (zéro non conformité comme à l'audit initial).

Notre certification qualité a été délivrée par AFNOR CERTIFICATION et la validité de notre certificat est de 4 ans du 20/07/2020 au 19/07/2024 (n°2020/87451.1). <https://www.isffel.fr/ecole/presentation-generale>

Cette certification qualité est applicable à la réalisation de nos actions de formation par apprentissage et nos actions de formation (formation continue pour les salariés).

Certifications RSE / Bretagne 26000

Après être signataire de la charte de la diversité en entreprise le 21 juillet 2021 (les entreprises pour le cité : <https://www.charte-diversite.com>), l'année 2022 a été marquée par le déploiement d'une démarche RSE dans l'entreprise.

Le déploiement de cette démarche RSE s'est organisé autour de 7 objectifs :

- 1) Impulser la démarche RSE à l'ISFFEL
- 2) Structurer et organiser le pilotage
- 3) Identifier nos enjeux
- 4) Engager nos parties prenantes internes et externes
- 5) Formaliser la matrice de matérialité et accompagner le changement RSE
- 6) Elaborer un plan d'action
- 7) Valoriser la démarche RSE

Le déploiement de cette démarche RSE a abouti en juin 2022 à un plan d'action RSE bâti autour de 4 axes stratégiques et de 19 actions. Un Comité de Pilotage est constitué et se réunit 4 fois dans l'année.

Depuis juin 2022, certaines actions ont été proposées et mises en place.

A terme, le déploiement de cette démarche pourrait aboutir sur une labellisation RSE.