Recueil de bonnes pratiques 2021

SIREN TELECOMS

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

L'engament de SIREN TELECOMS et plus largement du groupe VFLIT en faveur de la RSE se matérialise par les actions suivantes :

- Nomination de référents :
Mme Emilie Rosenberg, RRH, est nommée référente RSE en collaboration avec Mme Karine Suteau, responsable CRM.
M Morgan HAIRIE, Ingénieur Commercial, est le référent et interlocuteur privilégié du réseau Produits en Bretagne.

- Sponsoring et mécénat :
Maintien et développement d'actions de partenariat et mécénat auprès d'associations d'utilité publique bretonne : associations sportives (ex : CEP Lorient, Motocross ASM Guisseny…), culturelles (ex : Fondalor)

Informations des parties prenantes

Informations et communication :
- Intégration d'un chapitre RSE au sein du journal interne : Le journal de l'ITeam.

- Programme de communication sur les réseaux sociaux.

- Sensibilisation et développement d'actions RSE à l'initiative des collaborateurs (octobre rose, semaine du handicap…) ou de la direction révision en vue de l'amélioration des process DEEE et du développement de la commercialisation de produits ECO-Recyclés par exemple.

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

Engagement renforcé au sein du réseau Produit en Bretagne :

- Participation aux évènements départementaux et animation via des webinar ou présentations

- Sollicitation de l'ensemble des salariés pour participer aux jeux en ligne en fin d'année

Engagements en faveur de la diversité / droits des personnes

Sensibilisation / communication

Sensibilisation au handicap chaque année lors de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées auprès de l'ensemble des collaborateurs. Activité au sein de l'entreprise, comme par exemple le jeu Handipoursuite et notre participation à #activateurdeprogrèsenfête.

Un flyer expliquant ce qu'est le handicap au travail, les différents types de handicap, les organismes à contacter, etc. est également remis à tous les nouveaux salariés embauchés afin de les sensibiliser au handicap et d'enlever le tabou qui peut exister sur le sujet. Cela permet également d'ouvrir la discussion s'ils souhaitent aborder le sujet plus personnellement.

La phrase suivante est mentionnée dans l'intégralité de nos offres d'emploi : Dans le cadre de son engagement en faveur de l'égalité professionnelle, SIREN s'engage à ne faire aucune distinction, de quelque nature que ce soit, entre les candidatures à compétences égales.

Participation au Movember pour lutter contre le cancer de la prostate et versement d'un chèque de 180€ au Centre de cancérologie du grand ouest.
1300€ également reversés à la lutte contre le cancer suite à la participation des salariés à Octobre rose.

Accueil / intégration des personnes en situation de handicap

Un échange informel est tenu entre la RRH et les salariés ayant un handicap visible pour les sensibiliser et les inciter à se faire reconnaître travailleurs handicapés, leur exposant les avantages que ça peut représenter et leur offrant la possibilité de discuter de leur handicap plus en détail s'ils le souhaitent.

Lors de l'embauche d'un salarié handicapé, si son handicap nécessite une adaptation du poste ou l'achat de matériel spécifique, nous faisons en sorte que tout soit commandé avant l'arrivée du salarié concerné. Lorsque le salarié reconnu travailleur handicapé est déjà dans l'entreprise mais que la situation change, nous lui proposons également du matériel adapté (exemple : proposition de masques transparents anti-covid aux salariés souffrant d'une baisse de l'audition afin de pouvoir le fournir à leurs interlocuteurs et lire sur leurs lèvres)

Parité professionnelle homme / femme

La phrase suivante est mentionnée dans l'intégralité de nos offres d'emploi : Dans le cadre de son engagement en faveur de l'égalité professionnelle, SIREN s'engage à ne faire aucune distinction, de quelque nature que ce soit, entre les candidatures à compétences égales.
Communication sur les réseaux sociaux à l'occasion de la journée de la femme pour remercier les salariées de la société pour leur implication.

Emploi des jeunes / emploi des séniors

La phrase suivante est mentionnée dans l'intégralité de nos offres d'emploi : Dans le cadre de son engagement en faveur de l'égalité professionnelle, SIREN s'engage à ne faire aucune distinction, de quelque nature que ce soit, entre les candidatures à compétences égales.

Au 31/12/2021, 36% des salariés ont plus de 50 ans. La moyenne d'âge des salariés de la société est de 44 ans.

Respect de la vie privée

Un délégué à la protection des données (DPO) assure le respect de la vie privée tant en interne qu'auprès de nos clients.
Par exemple en interne, les salariés ont dans leur contrat de travail un article relatif au règlement général sur la protection des données (RGPD) mentionnant les éléments ci-après :

« Sous réserve de la loi applicable, le salarié est en droit de :
- Demander si nous détenons des données personnelles le concernant et comment elles sont traitées
- Demander des copies desdites données
- Demander à ce que les données personnelles inexactes soient corrigées
- Demander la suppression de données personnelles lorsque :
o Elles ne sont plus nécessaires aux fins qui justifient le traitement
o Elles sont traitées sur la base d'un consentement qui a été retiré
o Elles sont traitées de manière non conforme aux exigences légales
- Demander de restreindre le traitement de données personnelles lorsque le traitement est inapproprié
- S'opposer au traitement de données personnelles
- Demander la portabilité des données personnelles qu'il a fournies
- Formuler une plainte auprès de notre autorité de contrôle, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, www.cnil.fr.

Le salarié peut faire valoir ces droits en contactant le Délégué à la Protection des Données (DPO) : dpo@vflit.fr ›

Lorsque des candidats postulent à nos offres d'emploi, ils reçoivent un message automatique stipulant entre autre « … nous vous informons que dans le cadre du respect du RGPD, nous ne pouvons conserver votre candidature, et vous invitons donc à nous recontacter ultérieurement si vous souhaitez postuler à l'une de nos offres, dont vous pourrez prendre connaissance sur le site www.jerecrute.io ›

En externe, tous les contrats avec nos clients comportent la mention « Règlementation sur la protection des données à caractère personnel : vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'effacement des données à l'adresse dpo@vflit.fr ›.

Conditions et relations de travail

Qualité de vie au travail

Tous les postes sont équipés de fauteuils ergonomiques, d'un grand écran + clavier + souris pour assurer un confort de travail même aux salariés itinérants et/ou ayant un ordinateur portable.

Les bureaux en open space sont équipés de cloisons isolantes. Les bureaux sont éclairés avec des plafonniers à leds et des lampes individuelles. Les postes téléphoniques sont également équipés de casques pour diminuer/éviter les troubles musculo-squelettiques.

Les agences de Brest et Caudan ont été rénovées pour moderniser et assurer une meilleure isolation des locaux. La quasi-totalité des locaux sont désormais climatisés.

Des événements conviviaux sont organisés tout au long de l'année pour regrouper les salariés : fête de Noël avec tirage au sort de cadeaux faits par les salariés pour les salariés, galette des rois partagée à l'épiphanie, pots de départs organisés par les salariés quittant la société, petit déjeuner offert par les salariés fêtant leur anniversaire, barbecue et pique niques organisés en été, jeux d'extérieurs (pétanque, palet…), participation groupée à des actions en faveur d'association (ex : octobre rose), assemblée générale regroupant tous les salariés en un même endroit une fois par an…

Un journal interne est rédigé et diffusé mensuellement, mettant en valeur les réalisations des salariés, informant des nouveautés au sein du groupe, etc., envoi d'un mail célébrant les anniversaires à toute la société, présentation des nouveaux collaborateurs via les réseaux sociaux, etc.

Mise en place du télétravail de façon ponctuelle 2 à 3 jours par semaine

Santé et sécurité au travail

1 AT sur l'année 2021 et 0 maladie professionnelle.

Les techniciens conduisent des utilitaires équipés d'une grille de protection pour éviter la projection de matériel en cas d'accident. De plus, ils ne transportent jamais seul du matériel lourd.

La flotte automobile est changée tous les 3 ans pour garantir des véhicules en parfait état à tout le personnel itinérant.

Trousses de secours vérifiées régulièrement et à disposition dans tous les agences + stock disponible pour permettre aux salariés d'équiper leur véhicule de matériel de secours.

Formation des salariés

Plan de développement des compétences annuel élaboré à partir des demandes faites par les salariés au cours de leurs entretiens professionnels et en accord avec leurs managers.

Nombreuses formations internes sur les logiciels métiers et les produits proposés à la clientèle.

Budget alloué à la formation équivalent à environ 1.5% de la masse salariale brute. 10 salariés formés en 2021, soit plus de 70% des effectifs ; 14 formations organisées pour un total de 214 heures.

Développement du capital humain / employabilité

Mobilité interne favorisée suite à la création du groupe Vous Faciliter l'IT (VFLIT), permettant ainsi d'évoluer au sein d'une même société ou d'en changer tout en conserver ses avantages. Possibilité également d'être mobile géographiquement sur tout le grand ouest ou en région Centre Loire.

Recrutement ouvert à tous, avec possibilité de postuler directement sur notre site de recrutement jerecrute.io ou encore via les annonces accessibles sur les sites de recrutement tels que Hellowork, indeed, apec, pôle emploi, cap emploi etc ou auprès de cabinets de recrutement. Nous participons également à des forums physiquement ou en visio, qu'ils soient connus nationalement ou plus localement.

Nous prônons le relationnel et avons de ce fait instauré une prime de cooptation de 1000€, dont 250€ sont versés au salarié présent dès l'arrivée dans l'entreprise de la personne qu'il a recommandée, et les 750€ restants sont versés à l'issue de la période d'essai si elle est confirmée (prime de 750€ en 2020 au lieu de 1000€).

1 recrutement a été effectué en 2021.

Développement de nos partenariats avec des cabinets de recrutement

Lutte contre le travail précaire sur le territoire

Au cours de l'année 2021, nous n'avons fait appel à aucun CDD ni intérimaire.

Information du personnel / entretiens annuels

Les entretiens annuels ont eu lieu entre le mois de septembre et décembre. Un mail d'information a été envoyé aux salariés afin de leur présenter le fonctionnement du SIRH, l'objectif de l'entretien et la personne qui le dispensera. Ils ont également eu la possibilité de participer à des sessions ouvertes de questions/réponses en visio. Une procédure d'utilisation de l'outil leur a été envoyée pour les guider et leur permettre d'exploiter au mieux l'outil et ainsi de préparer et suivre leurs entretiens.

Les entretiens ont été menés par les N+2 lorsqu'il y a un manager de proximité, afin d'avoir un échange différent de ceux ayant lieu tout au long de l'année et pour permettre de remonter des informations éventuellement en lien avec le manager direct.

Accueil / intégration des nouveaux collaborateurs

Une procédure est en place afin d'assurer une intégration chaleureuse et structurée pour chaque personne rejoignant la société.

Un document de présentation est envoyé au salarié avant son arrivée, lui permettant de se présenter aux équipes afin d'anticiper leur rencontre et de créer des sujets de connivence.

Un kit d'arrivée comportant des goodies est ensuite remis le jour de l'embauche. Le salarié suit un parcours d'intégration au cours duquel il rencontre les différents managers qui lui présentent leurs services / métiers / équipes.

Le nouvel arrivant est également formé aux outils et logiciels au cours de son parcours et peut être amené à travailler en binôme sur le terrain les premières semaines afin de prendre ses marques.

Un parrain ou marraine est attitré(e) pour être son référent, tant sur les questions professionnelles que fonctionnelles (restaurants pour déjeuner, où trouver un document, à qui demander un renseignement sur un sujet en particulier…).

Avec son accord, le salarié est pris en photo pour être ajouté au trombinoscope et être présenté sur les réseaux sociaux. La société étant répartie sur plusieurs agences, le trombinoscope permet de connaître l'ensemble des collègues même sans les avoir rencontrés et créer ainsi un sentiment d'appartenance.

Un rapport d'étonnement est remis aux nouveaux pour leur permettre de faire un feedback sur leur prise de poste. Ils ont 1 à 2 mois après leur arrivée pour le retourner de façon confidentielle au service RH. Ce document permet de bénéficier du regard extérieur du salarié au moment de sa prise de poste pour évaluer l'intégration le jour J et les quelques semaines qui l'ont suivie. Il fait par exemple état de l'adéquation entre le poste en lui-même et tel qu'il a été présenté au cours des entretiens, l'accueil reçu par le salarié, son intégration au sein de son équipe ou encore sa relation avec son manager, etc.

Préservation de l'environnement

Prévention de la pollution (eaux usées, gaz à effet de serre…)

Obtention du certificat d'économies de CO2 par Itancia « Global & Green IT » pour notre contribution à la réduction des Gaz à Effet de Serre, à travers le projet CO2-SAVING d'ITANCIA : 1615 Kg de CO2 économisés grâce à l'achat de 61 produits reconditionnés.

Bonnes pratiques des affaires / responsabilités des fournisseurs

Politique de respect des fournisseurs

Partenariat avec un prestataire afin de proposer du matériel reconditionné pour une continuité de démarche RSE.

La société établit notamment des procédures visant à assurer le respect de l'égalité de traitement entre les fournisseurs et s'assure que les décisions d'achat reposent sur une évaluation objective et comparative de l'intégrité et de la fiabilité des fournisseurs. Les critères de prix, de qualité, de performance, les délais de livraison sont les fondements de toutes ses décisions d'achat.

Vérification de la bonne application des 10 principes du Global Compact

Création d'une équipe RSE : Animation, prise de conscience, respect des individus et de l'environnement.

- Environnement
Récupération des cartouches pour qu'elles soient reconditionnées
Tri du matériel informatique

- Face à la pandémie :
Nous assurons des conditions de travail saines et protectrices. Nous prévenons et limitons l'exposition des employés à la COVID-19 sur le lieu de travail par des mesures de protection individuelle : hygiène des mains, nettoyage des surfaces 2 fois par jours et masques et gants à disposition.

Une majorité de nos employés sont en télétravail et nos techniciens terrains ont le droit de retrait s'ils estiment un danger pour leur santé.

Intérêts des clients et consommateurs

Politique qualité / écoute clients

Mise en place d'un portail client sur lequel nos clients peuvent faire des demandes d'intervention, ils ont accès à toutes leurs données et à toutes les interventions réalisées chez eux.

Mise en place de satisfaction client sur nos interventions, nos clients peuvent ainsi noter nos interventions avec un rappel si mécontentement.

Passage de certifications pour nos experts afin de garantir une qualité de conseil auprès de nos clients.

Sécurité, santé des clients et consommateurs

Nous avons au sein de notre organisation une personne dédiée à la sécurité des données personnelles, et le respect des droits aux personnes (DPO).

Déploiement au sein du groupe du label HDS (hébergement des données de Santé).

Nous avons également le Label Cybersécurité et le plan d'assurance sécurité pour nos clients.

Création d'une cellule de crise sur le territoire Bretagne/Pays de la Loire pour contrer les cybers attaques, notamment auprès de la Chambre des métiers de Bretagne.

Développement local et intérêt général

Engagement sociétal et en faveur de l'intérêt général

SIREN est membre fondateur de Fondalor, fonds de dotation pour soutenir les projets artistiques au pays de Lorient.

Mécénat :
- CEP Lorient Breizh Basket
- Motocross ASM Guisseny

Savoir faire / Certifications

Education et formation sur le territoire

Don d'ordinateurs au élèves en terminale Bac pro systèmes numériques du lycée Emile Zola pour lutter contre la fracture numérique et la e-exclusion, dans le cadre du programme de réinsertion "startijenn Zo!".