



Recueil de bonnes pratiques 2023

Cloître Imprimeurs

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

- Après notre labellisation Bretagne 26000 en février 2023, nous nous sommes lancés dans - Print Ethic (label RSE de branche) et espérons obtenir ce nouveau label en avril 2024.
- Nous avons créé un poste de Responsable RSE et Innovation en juin 2023.
- Une politique RSE a été formalisée fin 2023 (Nos engagements pour une impression durable et responsable) : elle est basée sur les 5 piliers suivants : 1- Mettre en place une gouvernance responsable, 2- Développer des relations et conditions de travail responsables, 3- Protéger l'environnement, 4- Innover pour un avenir durable, 5- Agir dans l'intérêt de nos clients et fournisseurs
- Le plan d'action RSE de Cloître ne compte pas moins de 70 actions.
- Un appel à candidature pour constituer le Comité RSE et Innovation de Cloître a été lancé en novembre 2023 auprès des salariés : il sera effectivement créé en janvier 2024.
- Nous nous sommes engagés dans l'association Dirigeants Responsable de l'Ouest et participons activement aux réunions de la commission RSE de Produit en Bretagne.

Informations des parties prenantes

- Lors de notre labellisation Bretagne 26000, de nombreuses parties prenantes ont été informées de nos actions et engagements : salariés, CSE, fournisseurs, clients,...
 - Nous avons également communiqué lors du lancement de Print Ethic.
 - Les membres du COMOP ont été sensibilisés sur le sujet RSE lors d'une réunion en septembre 2023.
 - Notre politique RSE a été présentée par le dirigeant aux membres du COMOP en décembre 2023 puis aux salariés le 15/01/2024.
 - Le service commercial a travaillé sur les attentes de nos clients sur les sujets RSE (travail en intelligence collective). Un plan d'actions en a découlé.
 - Nous avons continué à faire de la pédagogie sur les sujets éco-impression, supports vertueux, info-tri auprès de nos clients en animant des webinaires (7) et ateliers (4).
- Nous sommes intervenus ou avons organisé des visites de site sur le sujet RSE auprès d'écoles, associations (Dirigeants Responsables de l'Ouest, C3D, CBC 35...), Clubs d'entreprise, agences de communication,...
- Nous sommes également intervenus en tant que témoins lors :
- du Congrès de l'Association du Marketing (AFM) et de la journée organisée par Eclozr à Rennes sur le thème de la communication responsable
 - de la formation de membres du SYMEED sur l'éco-impression à Quimper
 - de la journée organisée par Eclozr (espace innovation) à Rennes sur le thème de la communication responsable.

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

Notre participation à la vie de l'association est toujours active ! (Cloître a une note de 130/200 au titre de 2023 contre 115 en 2022 - à noter que la note moyenne est de 55/200)

- Participation aux réunions départementales en Nord Finistère + Sud Finistère + Ille-et-Vilaine (pour ce faire, nous avons mandaté 1 ou plusieurs personnes de Cloître pour chacune de ces zones géographiques)
- Participation aux commissions adhésion + RSE+ nouveauté de l'année (3 personnes différentes mobilisées sur chacune de ces commissions)
- Organisation pour la 1ère année d'un petit-déjeuner PEB à destination de tous les salariés (y compris production) à St Thonan + à Quimper avec présence du délégué départemental + un membre de l'équipe PEB + un membre du Codir avec dégustation de produits porteurs du label
- Intégration dans nos goodies de produits porteurs du label (caramels au beurre salé)
- Participation au Trophée PEB : comme chaque année, le dirigeant participe avec 5 salariés
- Participation à l'AG à St Malo et au salon B to B : le dirigeant et 4 salariés
- Organisation d'une réunion de promotion du guide Mon Tro Breizh (membre de PEB) pour mettre en avant son impact sur le développement économique de la région: mobilisation des politiques (Conseiller régional et départemental) + président et du directeur de Produit en Bretagne + journalistes locaux.
- Travail avec un client/fournisseur membre de PEB pour développer notre partenariat en mode "achat local"

- 1ère expérience de Trug en interne (fortement mobilisatrice pour une entreprise de production)

Engagements en faveur de la diversité / droits des personnes

Sensibilisation / communication

Cloître ouvre ses portes et son dirigeant se prête à l'exercice d'une interview + vidéo à la demande de la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS Bretagne) pour promouvoir l'intégration de personnel en situation de handicap lors de la semaine dédiée à cette thématique en novembre 2023 (diffusion Ouest France 20 au 26 novembre)

Accueil / intégration des personnes en situation de handicap

Nous maintenons notre engagement avec l'ESAT de Plabennec en intégrant au sein de nos ateliers une équipe de 5 personnes et leur éducatrice.

Notre salarié sourd et muet profite toujours des services de traduction en LSF pour les réunions annuelles, formations, événements, etc... Nous avons récemment investi dans un système lui permettant de communiquer avec nos clients et en interne par téléphone (il dispose d'une tablette pour avoir la traduction en visio en temps réel). Tout le monde peut ainsi discuter et échanger avec lui grâce à ce système (Elioz).

Une communication a été faite en interne par mail et dans le journal interne afin d'inciter les collaborateurs à utiliser l'outil. Une signature mail a été créé pour lui afin qu'il informe les clients de cette nouvelle possibilité.

Parité professionnelle homme / femme

Cloître est mobilisé pour favoriser l'égalité entre les femmes et les hommes au sein de l'entreprise et cela se traduit par un certain nombre d'engagements.

- Cloître compte 45% de femmes en 2023 (contre 35% dans l'industrie graphique).
- Le CODIR compte 50% de femmes.
- L'écart de rémunération Femme/Homme est de -1,13% pour l'exercice 2022-2023.
- Notre index EGAPRO est de 98/100 pour l'année 2023.
- Pas de discrimination dans le recrutement : entre 2022 et 2023 nous avons embauché 31 personnes dont 17 femmes.
- À travail égal, salaire égal.
- Mise à jour récente (2023) de l'accord sur la parité femmes/hommes en lien avec le CSE.
- Nomination d'une référente harcèlement en 2023 et communication auprès des salariés sur son rôle.
- Promotion interne pour 3 femmes de l'entreprise dont 2 au COMOP (exercice 2022/2023).

Emploi des jeunes / emploi des séniors

Cloître compte 7% de salariés de -29 ans et 35% de plus de 50 ans.

L'âge moyen est de 45 ans.

Nous avons un jeune en contrat d'apprentissage (service informatique).

Conditions et relations de travail

Qualité de vie au travail

De nombreuses actions ont été mises en place en faveur la QVCT :

- Travaux dans les bureaux pour améliorer le confort (service commercial , studio graphique, fabrication)
 - Rénovation de la cantine et création d'un espace de repos (avec canapé, baby foot, jeux de société)
 - Corbeilles de fruits offertes par la direction (1 fois /mois)
 - Cours de relaxation sur la pause méridienne (2 fois /mois)
 - Remise d'une doudoune aux couleurs de Cloître à chaque nouveau salarié
 - Atelier collaboratif pour apprendre à connaître le super-pouvoir de chacun (20 personnes)
 - Lancement de 4 groupes projets constitués de salariés et travaillant sur les sujets suivants : Gestion des déchets et environnement (organisation d'une visite d'un centre de tri pour toute l'entreprise), Organisation et Process (création des Tableaux d'Amélioration de la Performance pour remonter les besoin d'amélioration dans les services), Travaux et aménagement des locaux, Communication Interne.
 - Lancement du baromètre social 2023 : Taux de recommandation = 84%, 96% des salariés aiment travailler chez Cloître, 97% sont en phase avec les valeurs.
- Ce questionnaire intégrait plusieurs questions autour de la RSE.
- Les questions ayant eu de moins bons résultats seront creusées lors de la 1ère réunion du comité RSE.
- Organisation de plusieurs événements After Work : visite du FEHL, concert à la Carène, Sensas,...
 - Autres événements (parfois en lien avec le CSE) : chandeleur, tombola, journée déguisée, galette des rois, barbecue,...
 - Prise en charge par l'entreprise de 90% du montant de la mutuelle
 - Participation d'une équipe au Trophée PEB (6 personnes dont le dirigeant)
 - Formation management et communication non violente pour tous les managers
 - Création d'une charte informatique remise à tous les salariés
 - Journal interne "Défi" réalisé par le groupe projet Communication Interne (trimestriel) et remis en version papier à tous les salariés

- Mise en place d'after work proposés à l'ensemble des salariés
- Mise en place de Tableaux d'Amélioration de la Performance (TAP) dans tous les services. Chaque salarié a ainsi la possibilité de remonter les dysfonctionnements qu'il rencontre afin que ceux-ci soient réglés par ou en lien avec les responsables de service. Les actions qui en découlent sont visées par la direction (réunion tous les lundis + tableau de suivi rempli par les responsables de service). 144 actions sont remontées depuis sa mise en place, dont 55% ont été réglées et 41% sont en cours de traitement.

Santé et sécurité au travail

- Nous avons une responsable sécurité (membre du CODIR) qui travaille en lien avec le CSE.
- 6 nouveaux SST formés fin 2023
- Mise à jour du DUER et des fiches de données sécurité
- Meilleure communication en interne de la liste des SST et conduite à tenir en cas d'accident
- Une référente harcèlement nommée en (aucun cas de harcèlement recensé en 2023)

Formation des salariés

En 2023 nous avons formé 41 salariés pour 846,5h (soit 20,6h par salarié).
55% des personnes formées étaient des femmes.
40% des ouvriers ont bénéficié d'une formation.

Un nouveau plan de formation a été formalisé pour 2024 et permettra, entre autre, de détecter les salariés n'ayant pas eu de formation depuis plus de 3 ans, et de suivre plus finement les indicateurs sur ce sujet.

La responsable RSE a suivi 2 formations RSE en 2023 (Bretagne 26000 et Print Ethic) soit 42h sur ces enjeux.

Développement du capital humain / employabilité

La création d'une fonction RSE et Innovation, suite à la labellisation Bretagne 26000 est confiée à une Conseillère Print (commerciale) désireuse d'évoluer vers cette fonction. Son projet a été validé par le CODIR.

Lutte contre le travail précaire sur le territoire

Il n'y a presque pas de contrats en CDD et de temps partiel chez Cloître (les embauches se font en général directement en CDI, la plupart des salariés sont à 100%).

L'intérim nécessaire en cas de pics d'activités est un moyen aussi de recruter :
en 2023, nous avons embauché 2 personnes qui étaient en intérim chez nous.

Information du personnel / entretiens annuels

100% des entretiens professionnels ont été réalisés sur 2023 (hormis les refus de passer l'entretien ou personnes en arrêt maladie longue durée).

Un groupe projet salariés a été créé sur le sujet de la Communication interne. Il travaille à la rédaction du journal interne (trimestriel) qui est transmis aux salariés au format papier.

Nous continuons à communiquer de façon quotidienne via nos écrans (un écran a été ajouté dans un bureau commercial - 12 écrans au total dont 2 dans nos établissements extérieurs Quimper et Rennes) et plus récemment grâce à l'outil Teams.

Accueil / intégration des nouveaux collaborateurs

- Un guide d'accueil très complet est remis à chaque nouveau salarié qui suit également un vrai parcours d'intégration d'au moins une semaine à son arrivée.
- Nous avons organisé la 15ème journée "Parcours Expert" le 11/10/23 pour nos 12 nouveaux collaborateurs de 2023. Cette journée permet de passer dans chaque service et d'avoir une présentation détaillée de l'ensemble des fonctions. Elle permet ainsi de se découvrir tous les services (avec le recul de leurs premiers mois passés dans l'entreprise) et de vivre un moment de convivialité autour d'un déjeuner partagé avec le Codir/Comop.
- Une réflexion est en cours pour professionnaliser en interne la formation métier de ses nouveaux embauchés

Préservation de l'environnement

Gestion et optimisation des énergies

Beaucoup d'actions ont été mises en place entre 2022 et 2023 afin de baisser nos consommations d'énergie, nous permettant ainsi de réaliser un gain de 8% entre 2022 et 2023 et de 39% par rapport à notre année de référence la plus élevée (2013).

Nous avons complété ces actions en réalisant plusieurs diagnostics énergétiques grâce au dispositif Diag Eco Flux (audit de 2 jours +

plan d'action) et un audit proposé par le Crédit Agricole.

Nos labellisations RSE nous ont également permis de mettre en place des indicateurs plus précis.

Notre bilan carbone nous a permis d'évaluer les émissions de carbone de notre consommation d'énergie : 120 teq CO2 pour 2022, soit 3% de nos émissions totales.

Actions 2023 mises en place permettant cette optimisation de l'énergie:

- Détection et réparation des fuites d'air. Nous avons également baissé la pression en sortie de compresseurs pour réduire la consommation d'énergie.
- Récupération de chaleur au niveau de ces compresseurs et de nos presses offset pour chauffer le magasin papier et les ateliers.
- Optimisation et programmation de plages horaires pour la climatisation au niveau du CTP.
- Remplacement de toutes les ampoules pour les passer en LED.
- Arrêt de l'éclairage de nos bâtiments la nuit.
- Installation de systèmes de détection de présence pour les lumières dans les zones perdues.

Pour 2024 nous travaillerons sur plusieurs autres sujets, notamment l'installation de panneaux solaires en ombrières et/ou sur le toit de l'usine.

Gestion et optimisation de l'eau

Notre consommation d'eau est en général stable et plutôt faible pour une industrie comme la nôtre :

2020 - 836m3

2021 - 834m3

2022 - 859m3

Malheureusement 2023 est une année record (avec 3410m3) en raison d'une fuite d'eau sou-terrain qui n'a été détectée qu'au bout de plusieurs semaines.

Sans cet accident, notre consommation d'eau aurait été à peu près la même que sur les 3 dernières années.

Avec la mise en place d'indicateurs en 2024 nous allons pouvoir suivre de plus près cet indicateur et nous fixer des objectifs de baisse.

Gestion et optimisation des matières premières

- Démarche de réduction du film thermo (mise en place d'une procédure en interne + sensibilisation)
- Mise en place d'un tableau de suivi des stock dormants pour privilégier ces stocks et éviter des approvisionnements inutiles.
- Sensibilisation de nos clients au « moins mais mieux » : ateliers pédagogiques, communication, suppression du 1000+ sur nos devis, etc.

Réduction, tri et recyclage des déchets

REUTILISATION : Cloître a à cœur de prioriser la réutilisation, avant le recyclage. Ainsi nous sommes accompagnés par le G4DEC (service d'économie circulaire partagé, à destination des entreprises et des collectivités) et avons mis en place plusieurs actions :

- Les fins de rame de papiers cartonnés deviennent des boîtes pour cartes de visite (en remplacement des boîtes plastiques) (depuis 2022)
- Les feuilles de séparation des plaques vont caler les documents dans les cartons
- Les emballages de nos fournisseurs (palettes, cornières, plateaux, ...) et les palettes Europe vivent une seconde vie chez Cloître (et même plus !).
- Les chutes de papier sont mises de côté :
 - › pour les écoles, associations et entreprises environnantes
 - › pour l'opération « du bonheur dans le papier » initiée par Cloître lors de la période Covid : 600 cartes de vœux ont ainsi été envoyées chaque année par des enfants à des personnes âgées sur la commune de Landerneau
- Nos clients peuvent réutiliser leurs bâches en fin de vie pour fabriquer des objets en lien avec les APF (entreprise adaptée) : housses de coussin, trousse, corbeilles,

RECYCLAGE:

- Sensibilisation des salariés : visite du centre de tri Triglaz pour 65 salariés
- Mise en place de nouvelles poubelles de tri (aux couleurs de Cloître) pour les emballages, le verre, le compost, les DEEE, piles, bouchons, ...
- Sensibilisation interne sur le tri des déchets avec remise d'un guide de tri
- Suppression des poubelles de bureaux (pour inciter à un meilleur tri et pousser les personnes à bouger)
- Service de recyclage des Roll'up : nous avons fait le choix d'intégrer dans notre prix de vente de Roll'up un forfait de recyclage afin d'apporter une solution à nos clients. Ainsi nous collectons leurs Roll'up en fin de vie et travaillons avec une entreprise locale pour les recycler.

CLIENTS

- Communication sur nos réseaux sur le sujet des poubelles de tri
- Conception d'un calendrier 2024 sur le thème des Eco-gestes (offert à 1500 clients)
- Test sur un nouveau service de récupération des déchets papiers avec l'un de nos clients (piste à creuser pour 2024)

L'optimisation et la réduction des emballages : nous essayons sans cesse de trouver les meilleures solutions d'emballage afin de limiter nos impacts sur l'environnement et de faciliter le travail de nos collaborateurs, tout en garantissant la sécurité de nos produits

pendant le transport.

Nous avons ainsi mis en place :

- Les banderoles kraft ont remplacé les bandes plastiques depuis 2007
- Le scotch kraft a remplacé le scotch plastique en 2022
- Nos pochettes de bons de livraison sont en papier (et non plus en plastique)
- Le film de protection des dessus de palettes est 50 % recyclé
- Les affiches grand format ne sont plus emballées en carton, mais roulées et cerclées
- Nous achetons des palettes recyclées auprès d'un fournisseur local (Palette Iroise)
- Nous faisons fabriquer des palettes sur mesure par un ESAT proche de notre usine.

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

- Renouvellement de notre certification Imprim'Vert en 2023 (marque qui a pour objectif de réduire les impacts environnementaux liés aux activités de l'imprimerie)
- Bilan carbone (Scopes 1, 2 et 3) réalisé en lien avec Climate Calc (outil de calcul des émissions d'un imprimé) : Cloître a émis 3 551 t_{eq}CO₂ en 2022. Les émissions liées à nos achats de papier représentent 72% de ces émissions (dont 10% pour le transport de la matière).
- Lancement d'un service gratuit auprès de nos clients pour calculer les émissions de leurs impressions (et ainsi les aider à faire les meilleurs choix en terme d'éco-conception)
- Analyse des émissions de nos principaux papier afin de les classer et de mieux conseiller nos clients sur les papiers les moins émetteurs de carbone.

Bonnes pratiques des affaires / responsabilités des fournisseurs

Politique de respect des fournisseurs

Dans le cadre de la labellisation Bretagne 26000, nous avons pris l'engagement de mettre en place une charte RSE à destination de nos fournisseurs ainsi qu'une charte sur la loyauté des pratiques.

Intérêts des clients et consommateurs

Politique qualité / écoute clients

- Les retours qualité sont suivis de façon mensuelle par notre responsable Qualité (montant, soucis rencontrés, réponse donnée...).
- Un groupe projet autour du lancement d'un questionnaire de satisfaction client a été lancé : cette démarche verra le jour au 1^{er} trimestre 2024 (envoi systématique après chaque livraison)

Développement local et intérêt général

Achats locaux en Bretagne

- Nous estimons que pour au moins 70% de nos achats (en montant), il n'existe pas à ce jour (ex. : papier (56% de nos achats), encre, plaques, formes de découpe, reliure,...) mais nous faisons attention à la qualité environnementale des produits que nous commandons, et aux démarches environnementales des usines qui les fabriquent.

- Afin de limiter l'impact environnemental des autres achats, nous essayons au maximum de faire appel à des acteurs locaux. C'est le cas par exemple pour nos prestations informatiques, les réparations, la collecte de déchets, les fournitures, la sous-traitance de certaines finitions ou façonnages, etc. Nous avons ainsi 39% de fournisseurs bretons (83 sur 214 au total).

- une réflexion a été entamée en 2023 avec l'un des membres de Produit en Bretagne pour augmenter nos approvisionnements emballages en local

Engagement sociétal et en faveur de l'intérêt général

Nous continuons les actions de don de chutes de papier aux écoles et associations (2 rendez-vous mensuels) et l'opération "Du Bonheur dans le papier" (don de papier pour un projet de carte de vœux intergénérationnel).

Nous avons également donné des bidons pour l'association "La réserve des matériaux" (qui revend les déchets des entreprises pour leur donner une seconde vie).

Actions en faveur de la culture et la langue bretonne

Cloître continue sa politique de mécénat : nous avons choisi d'accompagner plusieurs structures bretonnes qui œuvrent en faveur de la culture. Ainsi nous sommes partenaires de : Le Quartz, La Carène, Le Théâtre de Cornouaille, Très Tôt Théâtre, le FHEL et les festivals Longueurs d'ondes, le Film Court, le Bout du Monde et Interceltique de Lorient.

Savoir faire / Certifications

Education et formation sur le territoire

Nous avons renouvelé notre engagement AJE (Accueil Jeunesse Entreprise) en 2023, comme chaque année. En ce sens, nous entendons assurer un effort particulier sur l'accueil de stagiaires 3ème, orientation professionnelle ou stages de formation.

En 2023, Cloître a ainsi accueilli 31 stagiaires représentant 374 jours stage (durée moyenne du stage = 13 jours).

Nous accueillons également un jeune en contrat d'apprentissage au service informatique (école IMT Brest).

Nous avons réalisé 14 visites d'entreprise à destination d'écoles du territoire (280 élèves): écoles de communication ou beaux arts, lycées, classes Ulysse,...

Nous assurons des interventions dans quelques écoles : ITC, Sup de Com sur le thème de l'éco-impression.

Savoir faire / innovation

Création du poste de Responsable RSE et Innovation (juin 23)

Intégration de l'Innovation dans nos 5 engagements RSE : "Innover pour un avenir durable"

- Utiliser l'éco-conception comme levier d'innovation
- Rester en veille active et promouvoir les papiers/supports à moindre impact environnemental
- Accompagner nos clients dans une démarche d'utilisation optimisée des supports papiers
- Veiller aux nouvelles méthodes de management, aux services clients novateurs et à l'amélioration continue de nos process

Dans ce cadre, des tests de nouveaux produits sont réalisés : exemple REHAB (un matériau qui recycle du plastique" et qui est une solution de remplacement au PVC utilisé en impression grand format. Ce support a ainsi été présenté à différents clients comme alternative plus écologique.

Création d'un comité RSE et Innovation pour impliquer les collaborateurs (janvier 24).

Certifications qualité / environnementales

En 2023 :

- Bretagne 26000
- Imprim'vert et PEFC et FSC renouvelés.
- Climate Calc (bilan carbone dédié aux imprimeurs)

Certifications RSE / Bretagne 26000

Certification Bretagne 26000 actée en février 2023 avec 35 engagements pris.
Formation Lucie (2 jours) effectuée par la nouvelle responsable RSE et Innovation.

Climate Calc (bilan carbone imprimeurs) obtenu en novembre 2023

Lancement d'une démarche de certification RSE de branche (imprimerie) Print Ethic (4 jours de formation). Niveau 1 prévu pour avril 2024.