



# Recueil de bonnes pratiques 2023

## Armor Emballages

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

Nous avons entamé la démarche de labellisation Bretagne 26000. Nous sommes actuellement dans la phase d'audit interne et passons en commission à l'automne 2024.

#### Informations des parties prenantes

Nous commençons à expliquer notre démarche de labellisation lors de rencontres fournisseurs et clients.

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

Participation à 2 rencontres de la délégation 56 .  
Intégration de la nouvelle promotion de Bretagne 26000.  
Membre du GT E-commerce

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

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

Sur les 24 salariés, nous avons une personne en situation de handicap.  
Son activité principale a été modifiée pour améliorer son confort de travail : il était principalement à la réception de marchandise et maintenant il est à 100% à la préparation de marchandise, ce qui lui correspond mieux.

#### Parité professionnelle homme / femme

L'équipe dirigeante est composée de 2 hommes et 2 femmes.  
La mixité est présente dans la majorité des services , sauf pour l'ADV (100% de femmes) et le service livraison (100% d'hommes).

#### Respect de la vie privée

Nous avons changé de site internet en juillet 2023, le nouveau logiciel nous permet également d'envoyer des emailings et d'être conforme avec la RGPD .  
En 2022, nous avons également mis en place un nouvel ERP qui nous permet d'avoir un meilleur suivi sur les création de comptes clients et leur mises à jour.

### Conditions et relations de travail

#### Qualité de vie au travail

Notre déménagement nous a permis d'améliorer la qualité de vie au travail : salle de pause pouvant accueillir l'ensemble des salariés, grande salle de réunion, achat de nouveaux ordinateurs pour la force commerciale (type tablette pour faciliter les prises de commandes en mobilité) et pour l'ADV (double écran pour chaque salarié + casque pour appels)

#### Santé et sécurité au travail

Notre déménagement en 2022 nous a permis de nous améliorer sur la sécurité au travail :  
- Pour l'Atelier : optimisation de la manutention des charges lourdes avec l'installation de palan pour descendre les bobinos), l'achat

d'un transpalette spécifique à pince pour l'installation des bobines de papier et sécurisation complète des machines.  
- Pour l'entrepôt : Achat de 2 transpalettes électriques et d'échelles adaptées pour la préparation de commande  
- Pour les commerciaux et livreurs : nous équipons au fur et à mesure des renouvellements les nouveaux véhicules avec une boîte automatique

### **Formation des salariés**

Une formation sur les moyens de prévention et les bons gestes en cas d'incendie a été faite pour les salariés volontaires.

Une formation sur le nouvel ERP a été faite pour les salariés concernés par ce changement.

Une formation sur l'utilisation du nouveau site internet a été faite pour la force commerciale.

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

Des entretiens annuels sont programmés chaque début d'année. C'est l'occasion de faire le point individuellement avec chaque salarié.

L'utilisation de l'outil Microsoft Teams nous permet de fluidifier la communication, notamment avec les personnes en déplacement.

Un panneau d'affichage est mis dans la salle de pause et un tableau informatif au niveau de l'imprimante.

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

Chaque nouveau collaborateur a un planning d'intégration. Il rencontre l'ensemble des autres collaborateurs et passent du temps dans chaque service pour avoir une vision complète de l'entreprise.

## **Préservation de l'environnement**

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

2 interrupteurs généraux ont été installés et nous permettent d'éteindre toutes les lumières le soir

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

Nous sommes équipés d'une fontaine à eau pour limiter l'achat de bouteille

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

Nous suivons de façon hebdomadaire les déchets générés par notre atelier d'impression.  
Si la perte est supérieure à 3%, nous cherchons les explications et les améliorations possibles.  
En 2022, la moyenne était de 4% et en 2023 elle a baissé à 2,61%.

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

L'Agglomération de Lorient a validé notre gestion des déchets concernant notamment l'atelier d'impression.

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

Nous avons développé l'utilisation de visio-conférence pour éviter des déplacements. Les commerciaux qui habitent à plus de 150 km du siège ne viennent plus que tous les 15 jours.

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

Les livraisons sont faites à 95% par nos propres livreurs. En octobre 2023 nous avons revu les tournées de livraison pour les optimiser.

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

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

Nous faisons parti d'un groupement d'achats (AMBALIA) qui nous permet d'élargir et de structurer nos relations avec les fournisseurs. Cette année, nous les avons tous rencontrés sur 2 jours en octobre.

## Intérêts des clients et consommateurs

### Politique qualité / écoute clients

Les clients peuvent passer commande via leur commercial ou en contactant le service ADV (téléphone, email) ou par le site internet depuis juillet 2023.

Si lors de la prise de commande, la personne a un doute sur le produit demandé, elle fait le point avec le responsable des ventes.

Si lors de la préparation de commande, le produit n'est plus disponible:

- un article de substitution peut être proposé au client

- l'article est mis en reliquat et il sera envoyé plus tard

Sur le bon de livraison du client, les articles en reliquats sont indiqués.

Si lors de la réception le produit n'est pas conforme à ses attentes ou abimé, le client nous contacte et nous reprenons l'article lors de notre prochain passage à proximité .

L'échange ou un avoir peut être fait.

Une nouvelle procédure de retour de marchandise a été mise en place depuis septembre 2023.

Concernant les produits personnalisés : un BAT est systématiquement envoyé au client pour validation avant toute fabrication.

### Sécurité, santé des clients et consommateurs

Tous nos articles vendus sont emballés et peuvent tous être en contact alimentaire.

Si besoin, des certificats de conformité alimentaire peuvent être donnés. Les encres utilisées pour personnaliser les articles sont également à eau et aptes au contact alimentaire.

## Développement local et intérêt général

### Achats locaux en Bretagne

Peu d'entreprises bretonnes sont actuellement en mesure de pouvoir nous fournir les emballages nécessaires à notre activité.

Néanmoins nous travaillons déjà avec 5 entreprises bretonnes et lors de recherche de nouveaux produits, nous regardons quelle entreprise bretonne pourraient le faire.

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

Nous avons un partenariat avec la SNSM (Sauveteurs en mer) : cette année nous avons fait fabriquer des boites pâtisseries mettant en avant leurs actions. 10% des ventes sont reversés à l'association.

Pour l'épiphanie 2023, une nouvelle collection de fèves a été spécialement conçue et un partenariat avec l'Association Rêves de Clown Bretagne a été acté.

Nous sommes également mécène du Festival Interceltique de Lorient et avons conclu un partenariat avec Brest 2024.

Nous sommes également partenaires du Football Club de Lorient.

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

Nous avons créé une gamme de produits au nom de Miam Breizh que nous déclinons sur différents produits (boites à pizza, boites pâtisseries, boites à buches, papier alimentaire, fèves...).

## Savoir faire / Certifications

### Education et formation sur le territoire

Nous avons un apprenti en marketing et communication en partenariat avec l'IUT de Vannes.

Un partenariat est mis en place avec différentes école d'impression en Bretagne qui nous permet d'accueillir des stagiaires 4 à 5 fois par an dans notre atelier d'impression. Ces stagiaires représentent également un vivier quand nous cherchons à recruter.

### Certifications RSE / Bretagne 26000

Nous avons débuter la démarche Bretagne 26000 pour une certification à l'automne 2024.