



# Recueil de bonnes pratiques 2023

## 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](http://www.produitenbretagne.bzh)

## Gouvernance responsable

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

Fortement appuyé par le Conseil d'Administration de l'association et par son Directeur, un plan d'action RSE a été défini et déployé sur l'année 2023 (19 actions déclinées dans ce plan).

Un Comité de Pilotage (COPIL) constitué de 6 personnes, de la Direction, du pôle Qualité & RSE et d'un(e) représentant(e) de chaque pôle de formation, s'est réuni chaque trimestre de l'année avec pour mission d'examiner les orientations, de suivre le plan d'action élaboré et de valider le déploiement de la démarche, puis d'informer l'ensemble des salariés.

Chaque action a été menée par un pilote (référént volontaire en charge de l'action) ainsi que par des membres volontaires du groupe de travail.

Sur cette première année, ce ne sont pas moins de 17 actions qui ont pu être réalisées, sur les questions centrales de la gouvernance, des relations et des conditions de travail, de l'environnement, des communautés et du développement local.

Quelques exemples d'actions concrètes menées sur cette année :

- Gouvernance : rédaction et diffusion d'une politique RSE, mise en place d'un COPIL trimestriel, nomination de référents RSE ...
- Relations et conditions de travail : organisation d'un évènement annuel qui rassemble les parties prenantes internes, mise en place d'une journée annuelle d'orientation, rédaction d'une charte diversité, inclusion, sexisme, racisme ...
- Environnement : mise en place d'un plan d'optimisation des déchets, plan sur l'optimisation de l'éclairage, journée de sensibilisation de nos étudiants au développement durable ...
- Communautés et développement local : mise à disposition d'une offre de restauration avec un partenariat local, participation et aide à des associations locales ...

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 chaque trimestre 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.

A l'aide d'un outil numérique collaboratif (création d'un Padlet RSE) mis à jour suite aux comités de pilotage par le référent RSE, l'ensemble des salariés sont informés de l'avancement des actions menées et en cours. Un point régulier est également fait aux équipes sur les actions majeures lors des réunions de service tous les 2 mois.

Les réseaux sociaux sont également régulièrement utilisés pour informer nos parties prenantes (exemples : le salon Orient'info organisé le 18 novembre 2023, la journée étudiants RSE le 12 décembre 2023).

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

Tous les ans, nous participons 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 2023), leur permettant ainsi de s'ancrer professionnellement sur le territoire.

## Engagements en faveur de la diversité / 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, la mixité ...), 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.

Début d'année 2023, nous avons également rédigé une charte diversité, inclusion, sexisme, racisme ... Cette dernière est affichée dans nos locaux afin que chaque partie prenant puisse en prendre connaissance.

Enfin, nous utilisons très régulièrement notre plateforme numérique MY ISFFEL pour des actions de communication et de sensibilisation sur ce sujet.

### 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/centre-de-formation/saint-pol-de-leon-29>

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 depuis 2019 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).

Sur l'année 2023, nous avons eu l'occasion par 2 fois d'être l'invité de notre OPCO AKTO pour un retour d'expérience sur ce thème au niveau régional : Aktiv'Alternance le 18/09/2023 à Lorient sur la thématique de la prise en compte du handicap, puis Perspektiv'alternance le 23/11/2023 à Rennes sur la fonction de référent handicap.

Pour cette rentrée 2023, l'ISFFEL accueille 21 étudiants(es) en situation de handicap, et pour une grande majorité des personnes en situation de troubles Dys.

Entre septembre et novembre 2023, une dizaine de rencontres individualisées ont été réalisées avec chaque étudiant(e) concerné(e), afin d'étudier chaque situation et de s'assurer de la mise en œuvre des besoins de compensation (aménagements nécessaires).

### Parité professionnelle homme / femme

Dans l'effectif des salariés permanents en 2023, nous comptabilisons 31 salariés au 31 décembre 2023, 23 femmes et 8 hommes (74% de femmes et 26% d'hommes).

Pour cette rentrée 2023, notre institut accueille 457 étudiants, 44% de femmes et 56% hommes.

Le Comité de Pilotage RSE est composé de 6 personnes, 3 femmes et 3 hommes.

La mixité et l'égalité femme/homme est l'une des 5 missions obligatoires des Centre de Formation d'Apprentis (CFA).

### 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. 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 2023, 31 salariés âgés de 21 à 54 ans.

### Respect de la vie privée

Notre plateforme numérique LMS (Learning Management Systems) développée sous Moodle est mise en conformité RGPD. Une charte RGPD a été écrite et mise à jour début septembre 2023 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 boîtes 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

De nouveaux aménagements ont été réalisés en cours d'année 2023 favorisant la qualité de vie au travail : une salle de sport avec des équipements sportifs (1 vélo d'appartement, 1 vélo elliptique, 1 rameur, 1 tapis de course, quelques altères), la remise en état de douches et de vestiaires, la mise à disposition d'une salle de repos/détente pour la pause méridienne.

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 (la règle : en moyenne 1 journée de télétravail possible tous les 15 jours).

### Santé et sécurité au travail

Certains investissements en équipements supplémentaires (écrans, claviers, casques ...) ont à nouveau été réalisés sur l'année 2023 afin de s'assurer des bonnes conditions de travail des salariés.

Un guide d'information sur la santé mentale a été réalisé et mis à disposition de nos étudiants avec certains contacts utiles.

Notre Centre de formation fait également partie d'un groupe de travail avec le Haut Léon Communauté et la MSA d'Armorique sur la thématique : " Faciliter la mobilité et renforcer le lien social".

Face à l'augmentation de nos effectifs permanents et étudiants, de nouveaux salariés ont reçu la formation Sauveteur Secouriste du Travail et nos procédures de sécurité ont été actualisées.

### 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 sur l'année 2023 avec des typologies différentes : maintien des compétences, développement des compétences, adaptation au poste.

Un second plan d'accompagnement de nos formateurs aux pratiques numériques dans la pédagogie a également été mené sur le premier semestre 2023 sous la forme de différents ateliers en présentiel et en distanciel. Ces ateliers permettent le maintien et le développement des compétences.

### 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 2023, une 5ème personne qui a été formée en alternance durant 2 ans à l'ISFFEL a intégré l'équipe des permanents sur un poste de conseillère en numérique.

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 2023 plus de 450 personnes en alternance sur son site Saint-Politein et 172 sur les Pays de la Loire. Ce sont ainsi plus de 620 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 tous les ans, 92,5% de réussite à l'examen en 2023, plus de 90% d'insertion professionnelle mesurée de 3 à 5 mois de la fin de la formation.

En interne, l'équipe est composée de 33 personnes au 18 décembre 2023, avec l'intégration de 4 nouvelles recrues sur l'année 2023, 2 à St Pol-de-Léon et 2 sur la nouvelle antenne des Pays de la Loire. 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 enseignants sur le territoire.

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

Une réunion de service est organisée tous les 4 mois. Elle est animée par la Direction avec la présence de l'ensemble des salariés des sites de St Pol et des Pays de La Loire. Elle a pour objet d'informer l'équipe des actualités, des projets, des investissements ...

Une réunion d'encadrement est organisée mensuellement et elle a pour objectif d'échanger sur les axes de réflexion avec les cadres et de prendre des décisions. Chaque cadre fait redescendre l'information à ses équipes.

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'actualités" : <https://www.isffel.fr/actualites>

Les entretiens annuels et professionnels se sont déroulés comme tous les ans entre mars et avril 2023 (une trentaine d'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 2023, nous avons accueilli et intégré 4 nouvelles collaboratrices, 2 sur le site de St Pol et 2 sur les Pays de La Loire.

## **Préservation de l'environnement**

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

Dans le cadre de notre plan d'action RSE 2023, un groupe de travail a été mis en place et a travaillé sur l'optimisation du tri des déchets à l'ISFFEL à destination des salariés permanents, des formateurs et des étudiants.

De nouveaux investissements ont été réalisés (rachats de bacs de tris, de poubelles et d'un broyeur à papier). L'entreprise a également validé avec son prestataire de distributeurs à boissons la mise en place d'un tarif réduit pour les étudiants pour la réutilisation de gobelets (taux de réutilisation des gobelets de 5% entre le 01/09 et le 31/12/2023). Les équipes de l'ISFFEL sensibilisent régulièrement les étudiants à ces pratiques de recyclage.

## **Intérêts 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.

A chaque fin de cycle en alternance, l'ISFFEL interroge ses étudiants sur leur niveau de satisfaction. 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>). En 2023, sur les 305 derniers avis reçus, la note moyenne est de 8/10 et le taux de recommandation de nos étudiants est de 94,4 % (91 % en 2022).

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 (OPCO).

### **Sécurité, santé des clients et consommateurs**

Nous sommes 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 ou encore l'article 8 en lien avec les règles d'hygiène sécurité sanitaire en lien avec la restauration.

Un responsable qualité est clairement identifié dans l'établissement et 4 salariés ont pu suivre une formation Sauveteur Secouriste du Travail (SST) sur l'année 2023.

Nous sommes très sensibles à la sécurité et à la santé des consommateurs. Depuis plusieurs années, nous avons fortement développé notre pôle de formation "QSE & RSE" qui propose des cycles de formation de niveau Bac+3 à Bac+5 sur St Pol-de-Léon, sur Nantes ainsi que sur notre nouvelle antenne de La Roche-sur-Yon pour cette rentrée 2023. Nos étudiants 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.

## Savoir faire / Certifications

### Education et formation sur le territoire

Depuis plus de 30 ans, l'ISFFEL propose des formations diplômantes 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 année 2023, ce sont plus de 457 étudiants formés dans notre établissement à St Pol de Léon et en alternance dans une entreprise sur le territoire, effectifs auxquels il faut ajouter les 172 étudiants formés sur les Pays de la Loire.

En septembre 2023, l'ISFFEL a ouvert une antenne à la Roche-sur-Yon avec l'acquisition d'un nouveau bâtiment (550 m2 de locaux et de salles de cours sur 2 étages), 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 2023, l'ISFFEL a poursuivi son vaste plan de développement du numérique : après la plateforme numérique MY ISFFEL et son application pour mobile et tablette, toutes nos salles de cours à St Pol (11 salles) sont équipées de Tableaux Blancs Interactifs. 2 Tableaux Blancs Interactifs viennent également d'être installés mi-décembre sur notre nouvelle antenne de La Roche-sur-Yon.

Sur l'année 2023, le centre de formation a poursuivi la mise en place d'enseignements en distanciel et en bimodal, la création de ressources numériques interactives, la gestion des présences numériques sur notre nouvel ERP ... avec l'embauche au 1er septembre 2023 d'une conseillère en développement numérique.

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 sous la forme d'ateliers innovants au 1er semestre 2023 ...

En terme d'innovation, l'ISFFEL a continué à développer ses partenariats en 2023 avec les enseignants chercheurs de plusieurs Universités dont l'UBO à Brest et Sorbonne Université avec la Station Biologique de Roscoff (tout particulièrement dans le domaine des Biotechnologies Marines).

### Certifications qualité / environnementales

Après avoir obtenu la certification qualité QUALIOPI 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).

Sur l'année 2023, le centre de formation a également mis en place un plan d'action RSE avec 17 actions concrètes menées. Dans l'immédiat, le centre n'a pas encore décidé de préparer un label RSE.

### Certifications RSE / Bretagne 26000

Depuis le 21 juillet 2021, l'ISFFEL est signataire de la charte de la diversité en entreprise (les entreprises pour la cité : <https://www.charte-diversite.com>).

L'année 2023 a été marquée par le déploiement d'un plan d'action RSE dans l'entreprise.

Ce plan d'action RSE est bâti autour de 4 axes stratégiques et de 19 actions. Un Comité de Pilotage est constitué et s'est réuni 4 fois sur l'année 2023.

Sur l'année 2023, ce sont 17 actions concrètes qui ont été menées comme l'organisation d'une 1ère journée RSE le 12/12/2023 avec 9 ateliers pour sensibiliser nos étudiants aux Objectifs de Développement Durable, l'acquisition d'un véhicule électrique (+ borne de recharge) pour les déplacements des salariés, l'optimisation de la gestion des déchets/favoriser le tri, l'organisation d'une journée d'orientation (2ème édition en novembre 2023) avec la participation d'acteurs locaux, la mise à disposition d'une offre de restauration, des actions sur l'équilibre vie pro/vie perso des salariés ...

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