

# RAPPORT SOCIÉTAL 2019-2020

  
**domino rh**  
intérim & recrutement



## Sommaire

- Mot de notre Président
- Présentation de DOMINO RH
- Notre Politique RSE
- Notre Charte Ethique fondatrice
- La formation de nos salariés permanents
- La sécurisation des parcours intérimaires
- L'employabilité et la formation de nos intérimaires
- Témoignage de Katell, Coordinatrice à St Malo
- Notre support aux collaborateurs permanents
- Témoignage d'Arnaud, Responsable d'agence à Dijon
- La santé et la sécurité de nos salariés
- Notre qualité de service clients
- Dématérialisation et protection de l'environnement
- Conformité juridique et lutte contre le travail illégal

## Mot de notre Président

Depuis la création du Groupe **DOMINO RH** en 1999, nous avons mis en place de nombreuses actions pour que nos équipes portent les valeurs qui nous sont chères : la **dignité** des personnes, leur **développement** personnel et le **respect** de notre environnement.

En renouvelant son adhésion au Pacte Mondial depuis 2011, **DOMINO RH** a renforcé son soutien aux 10 principes fondamentaux de l'ONU, plus particulièrement dans les domaines naturels de ses métiers, les droits de l'homme, du travail, de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Cet engagement lui permet d'accentuer le maillage de ces principes avec nos partenaires, collaborateurs, clients et fournisseurs.

Au nom du comité de direction et de l'ensemble des collaborateurs du Groupe DOMINO RH, je suis donc très heureux de renouveler cette année encore notre engagement auprès du Global Compact des Nations Unies.

**Loïc LABOUCHE**



## Présentation de DOMINO RH

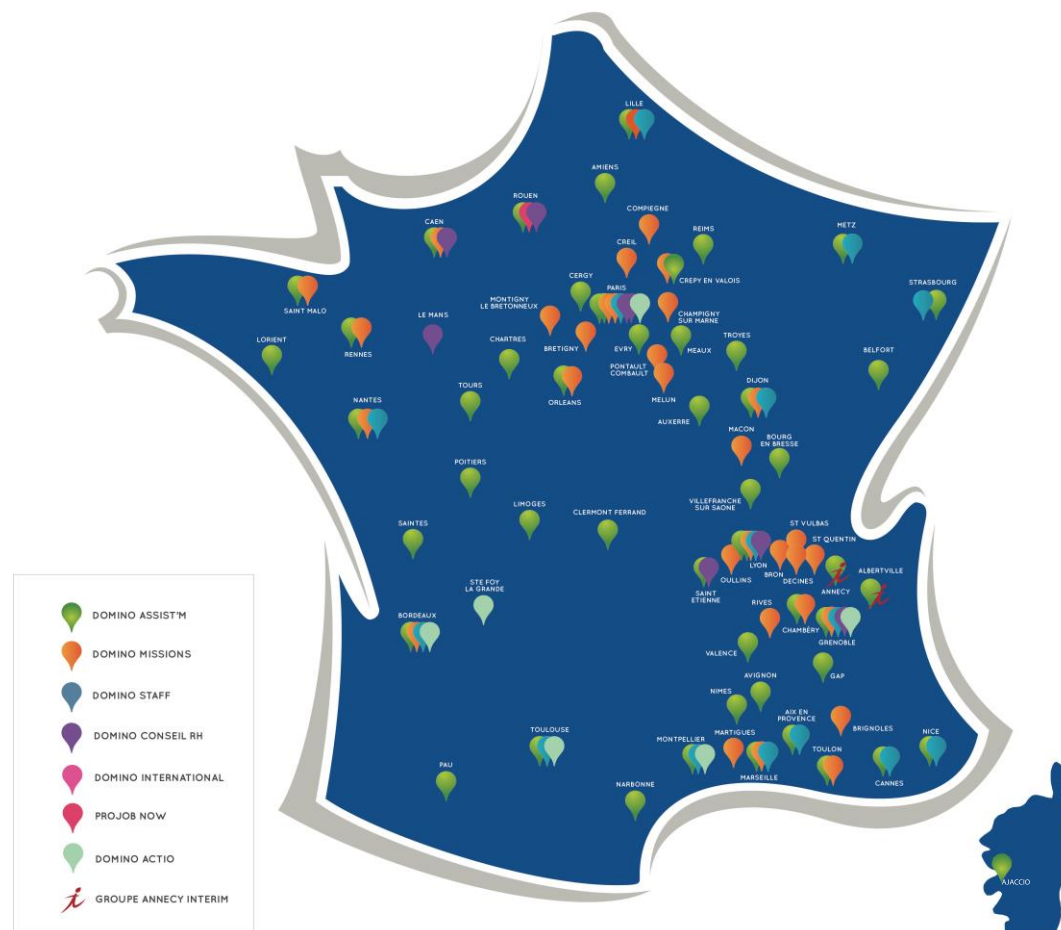
**DOMINO RH** délègue des travailleurs intérimaires dans des entreprises et, par le biais de filiales, est également présent dans le recrutement et le conseil

### 3 branches principales en intérim :

- ✓ Médico-social
- ✓ BTP - Logistique - Industrie - Transport
- ✓ Tertiaire

### 3 branches en recrutement et conseil :

- ✓ Recrutement
- ✓ Transition
- ✓ Portage



## Notre Politique RSE

Garantir une qualité de service à nos clients

Construire des relations éthiques et durables avec nos clients et fournisseurs

Développer l'employabilité de nos salariés permanents et intérimaires

Prévenir les risques et préserver la santé, la sécurité et les conditions de travail de notre personnel

Assurer la conformité juridique de nos activités et lutter contre le travail illégal

Promouvoir la diversité, lutter contre les discriminations et éviter toute forme de harcèlement

Réduire l'impact de nos activités sur l'environnement et privilégier les achats responsables



## Notre Charte Ethique fondatrice

*Nouvelle version parue le 12 décembre 2018*

Le groupe **DOMINO RH** s'est attelé à **renouveler** sa charte éthique fin **2018**. Notre engagement est le suivant et est appuyé de moyens concrets détaillés dans la suite de ce document :

- Lutter contre la **discrimination**
- Œuvrer pour la **diversité**
- Prévenir les accidents, améliorer la **sécurité**
- Intégrer les travailleurs **handicapés**
- Garantir la **transparence** de notre processus de recrutement
- Respecter la **vie privée** et gérer les **données personnelles** en accord avec la législation
- Prévenir les **conflits d'intérêts**
- Lutter contre la **corruption**

Afin de garantir ces engagements, nous avons créé :

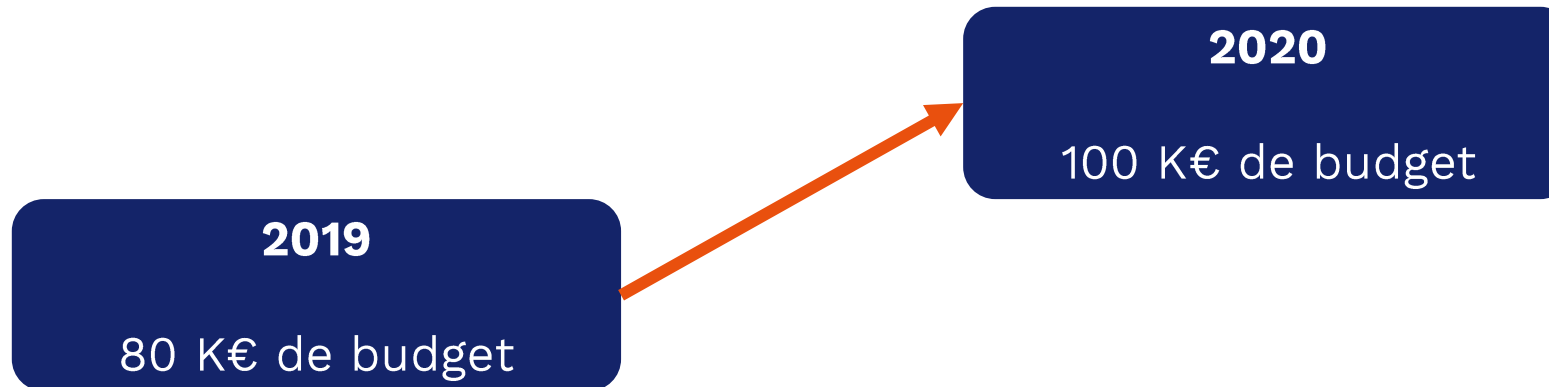
- ✓ **Un droit d'alerte éthique**
- ✓ **Un droit d'alerte sécurité**

### Objectif 2021

**Mise en place d'un module de formation dédié à la RSE et à l'éthique, avec le prestataire ORAVEO**

## La formation de nos salariés permanents

Investissement en croissance entre 2019 et 2020 malgré la Covid-19



*Coordonnée par*  
**Laurence JACQUEY**  
*Responsable Recrutement et Formation Permanents*

## La formation de nos salariés permanents

- 74 actions de formation entre 2019 et 2020
- Lancement de nouveaux modules (ex : placement) et évolution des formations juridiques
- Mise en place d'ateliers à distance (ex : CRM)

### Objectifs 2021

- Déployer de manière plus importante les formations à distance



## La sécurisation des parcours de nos salariés intérimaires

Afin d'améliorer l'employabilité de nos collaborateurs temporaires, DOMINO RH développe le CDI intérimaire (CD2I), véritable outil de sécurisation des parcours professionnels.

L'objectif pour 2021 sera de mettre en place un challenge, afin d'apporter une impulsion supplémentaire au sein des équipes.



## Améliorer l'employabilité de nos salariés intérimaires par la formation

### Montants investis

- 2019 : 936 K€ pour 900 actions
- 2020 : 806 K€ pour 1 225 actions

### Plus d'actions engagées en 2020 malgré la Covid-19

### Objectifs 2021-2022

- Recrutement d'un(e) Chargé(e) de Formation
- Développement des formations qualifiantes et de l'alternance intérimaires

# Témoignage de Katell, Coordinatrice à St Malo

*Formation et CDI Intérimaire*

## **Katell travaille depuis 2018 avec l'agence DOMINO ASSIST'M ST MALO.**

« J'ai commencé avec DOMINO par des missions en tant qu'éducatrice, sur des prises en charge individualisées. En 2020, j'ai eu l'opportunité de suivre la formation CAFERUIS (Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale). C'est une chance d'avoir pu suivre cette formation, financée par DOMINO, qui m'a aussi embauchée en CDI Intérimaire.

Cette formation a été un vrai tremplin, en m'apportant des compétences managériales et une prise de hauteur. Les interventions des professionnels étaient très intéressantes, avec une vision globale du secteur social.

Aujourd'hui, je suis coordinatrice, avec comme missions principales la mise en place des équipes d'accompagnement (ex : plannings) et le suivi des situations, des équipes et des jeunes (ex : réunions, rencontres avec les jeunes). »

## Notre support aux collaborateurs permanents

*Focus sur les RGO : une équipe au service de nos agences*

Les Responsables de Gestion Opérationnelle (RGO) ont pour missions de former et d'accompagner les équipes agences dans le domaine du back office (du dossier client et candidat jusqu'au règlement de la facture) et de prévenir les risques métiers (juridiques, AT, URSSAF, travail dissimulé, impayés, litiges commerciaux). Ils interviennent en agence et à distance, et travaillent en lien avec les Directeurs de Secteur et le Manager de la Gestion Opérationnelle.



*Coordonné par:*  
**Romuald COUTURIER**  
*Manager de la Gestion Opérationnelle*

## Témoignage d'Arnaud, Responsable d'agence à Dijon

*Focus sur les RGO : une équipe au service de nos agences*



**Arnaud est Responsable d'agence à Dijon depuis plus de 6 ans. Il s'appuie sur Edith et Damien, qui composent son équipe, et pilote aussi l'ouverture de la nouvelle agence de Chalon-sur-Saône**

« Ma vision du poste de RGO : c'est la polyvalence. Le « pompier » sur les urgences du quotidien, comme sur l'utilisation des logiciels (ex : contrats, paies, facturation), mais aussi des interventions sur des sujets transverses comme la sécurité. C'est le « couteau suisse », avec la compréhension des fondamentaux du métier et la réactivité. C'est parfois aussi le confident, quand il y a des difficultés, avec un vrai lien humain. »

## Préserver la Santé et la Sécurité de nos salariés

### **COVID-19**

- Déploiement de campagnes de sensibilisation et du télétravail, pour protéger nos salariés

### **Prévention des Accidents du Travail intérimaires :**

- Baisse de 7 % du taux de fréquence des accidents du travail entre 2019 et 2020

### **Objectifs 2021 :**

- Recrutement d'un Responsable QHSE
- Mise à disposition d'outils dédiés (ex : flashes, causeries, formation) pour prévenir les principaux risques (ex : port de charges, risques routiers, addictions)
- Augmentation du taux d'analyse AT avec plan d'actions

## Préserver la Santé et la Sécurité de nos salariés

➤ *Focus sur une action de prévention*

➤ *La Journée Sécurité du 24 septembre 2019*

- Organisée conjointement avec un client, spécialisé dans la logistique et situé dans l'Ain
- Animée autour de plusieurs **ateliers tout au long de la journée** – ex : addictions, EPI
- Participation de la Médecine du Travail et des pompiers
- **Un atelier Gestes et postures animé par l'équipe DOMINO RH**
- **Participation de 108 salariés**, permanents et intérimaires, et de nombreux retours positifs !

## Notre qualité de service clients

- Investissement dans un **nouveau logiciel de gestion** (TEMPO / BANCO) et de **dématérialisation** (ARMADO) en 2019
- Déploiement d'une **nouvelle CRM** (CEVEO) en 2020
- **Elargissement de l'encadrement opérationnel :**
  - Passage de **3 RGO en 2018** à **8 RGO/AGO en 2020** (Responsables/Assistants de Gestion Opérationnelle)
  - Augmentation de **50% de l'effectif Directeurs(trices) de Secteur** entre fin 2018 et fin 2020

### Objectif 2021

Mise en ligne  
d'un nouveau site Internet



## La dématérialisation pour protéger l'environnement

- Déploiement d'un **nouvel outil de dématérialisation** au sein de toutes nos agences :  
**ARMADO**
- Résultat 2020 : **82% de contrats intérimaires** dématérialisés
- Mise en place en décembre 2020 de **SMART RH**, portail destiné aux permanents, permettant notamment de **dématérialiser 100 % du circuit de validation des congés payés**

# Conformité juridique et lutte contre le travail illégal

*Focus sur le SAM, outil mis en place début 2020*

Le Suivi Administratif Mensuel a été lancé en Janvier 2020. Mais qu'est-ce que le SAM ?

- **Liste d'extractions** (ex : taux de signature contrats, liste des justificatifs d'identité en fin de validité) à faire **mensuellement** en agence
- Avec envoi à l'encadrement opérationnel d'une synthèse des résultats et des actions
- Objectifs : améliorer la **maîtrise des risques** et la **qualité de service**, assurer la **conformité juridique** de nos activités et **lutter contre le travail illégal**
- Animation avec communication trimestrielle de statistiques administratives par agence