



Communication sur le Progrès n°5

Décembre 2020

Les points marquants de 2019/2020

Engagée depuis 9 ans dans une démarche RSE, Helpévia finalise son deuxième plan d'actions en 2020.

Notre référentiel reste l'Iso 26000 et ses 7 questions centrales. Les 10 principes du Global Compact sont également intégrés pour poursuivre et structurer cette démarche de progrès.

Le 31 mars 2020, dans le cadre de sa stratégie de développement, Helpévia a absorbé sa filiale Rhésus (effet rétroactif au 1^{er} avril 2019) avec une augmentation de capital à 3 000 000 € versus 200 000€. Cette filiale, Rhésus, plateforme de sourcing et de distribution de dispositifs médicaux depuis 10 ans, intègre donc pleinement Helpévia tout en conservant des process particuliers compte-tenu d'une activité bien différenciée de sa société mère. Cependant, elle bénéficie pleinement de l'expérience RSE d'Helpévia pour déployer ses actions. Pour faciliter cette coopération, une des assistantes de l'administration des ventes Rhésus a intégré le groupe RSE Helpévia. Echanges et retours d'expériences des uns et des autres participent à soutenir et enrichir la démarche RSE de Rhésus.

Devant la pandémie du Covid-19, l'entreprise s'est adaptée dans le pilotage de l'entreprise et dans ses relations avec ses différentes parties prenantes tout particulièrement ses équipes et ses partenaires établissements de santé particulièrement touchés.



Droits du travail

Au-delà du strict respect des textes réglementaires français qui garantissent l'application des droits du travail, nous poursuivons nos actions pour :

- Développer les compétences de nos collaborateurs
- Augmenter notre attractivité à l'embauche
- Mieux intégrer les nouveaux embauchés
- Lutter contre toute forme de discrimination à l'embauche
- Sensibiliser et former aux enjeux du Développement Durable et de la RSE

Valoriser l'image employeur

Programmation d'un événement interne par trimestre : Fréquentation croissante et retours positifs. Progression tous les ans de plus de 35 % des participations dites actives entre 2018 et 2020. En moyenne, plus de 90% des collaborateurs présents au siège à ces moments-là assistent à l'évènement.

Ces actions internes sont relayées sur LinkedIn (8 posts en 2019, 6 posts en 2020). Des posts valorisant la démarche RSE d'Helpévia dans son ensemble, viennent en complément, soit 25 % de nos publications à l'année à raison d'un post par mois en moyenne.

Sensibilisation sur la sédentarité au travail

Animation à l'occasion de la Semaine du Développement Durable 2019. Objectif : prise de conscience des dangers de la sédentarité au travail et information sur les bonnes postures et pratiques prévenir ses effets néfastes. Exercices en salle et remise d'une documentation pour mémoire.

57 % des collaborateurs présents au siège ont participé.

Organisation pendant le confinement printemps 2020

Afin d'assurer un environnement de travail totalement sécurisé, le télétravail généralisé a été décidé dès le lundi 16 mars au matin. Chaque salarié a reçu un sms l'en informant. Le service informatique a déployé une solution pour que chacun accède à son environnement de travail informatique à partir de son équipement personnel. Encouragés depuis plusieurs semaines à emmener leur PC portable tous les soirs à leur domicile, les cadres disposaient sans délai de leur matériel à domicile.

Eviter l'isolement

Un plan de communication interne complet a été planifié à plusieurs fins : garder le lien entre chacun, impulser une dynamique positive et apporter une information dédiée avec « Le télétravail sans Aïe » ou trucs et astuces en télétravail,

Com'On#restonscheznous : une déclinaison de notre journal interne habituellement bimestriel fut diffusée tous les 15 jours. A chaque édition, une thématique unique abondée par des retours d'expérience des salariés était abordée : Pâques confiné, Vos chansons du moment, Hobbies à la maison, Top chef à la maison.



Un lien avec la gouvernance

3 visio-générales animées par le président ont été programmées avec pour principaux objectifs : informer, expliquer, dresser des bilans d'étapes sur notre activité en cette période si particulière. Un chat était ouvert pour les questions. Les réponses étaient diffusées par écrit à posteriori.

Chômage partiel

Compte-tenu de la fermeture au public des établissements de santé, nous avons eu recours au chômage partiel pour quelques salariés. Nous avons malgré tout maintenu l'intégralité de leur salaire. De plus, en reconnaissance de l'investissement de chacun pour maintenir le service aux adhérents et la continuité d'activité dans des conditions de travail souvent dégradées, chaque salarié a bénéficié de la prime Macron..

Pour assurer courant mai, le retour en présentiel en toute sécurité, une dotation quotidienne de masques et de gel à chaque salarié a été décidée.

Des lingettes sont à disposition pour désinfecter les postes de travail ainsi que les différentes surfaces sensibles des salles de réunion (tables, chaises, poignées de portes et fenêtres, téléphone...). Ceci est complété par un passage de la société de ménage qui désinfecte quotidiennement poignées de portes et interrupteurs.

Une communication par voie d'affichage rappelle les bonnes pratiques et les gestes barrières. Un plan de prévention a été rédigé et diffusé. Il est régulièrement actualisé. Nous en sommes à la 4^{ème} version.

Gestion du confinement novembre 2020

Le télétravail a été de nouveau vivement encouragé pour respecter une jauge de moins de 50% des effectifs au siège et ainsi préserver la santé de tous.

Les missions de certains salariés ont été fortement impactées par le re-confinement (accueil, organisation réunions, séminaires). Une réflexion au sein du Comité de Direction a permis de déterminer d'autres tâches sur lesquelles ils pouvaient être repositionnés pour éviter le chômage partiel.

Favoriser l'expression de chacun

Après chaque réunion générale interne, une enquête est diffusée. Elle est anonyme pour garantir la confidentialité des réponses.

Pour exemple, voici quelques résultats d'une enquête suite à une visio générale :

- 98,3% ont trouvé les informations claires voire très claires
- Pour 85%, la visio a répondu à leurs attentes, 13,3%, moyennement
- 91,7% font confiance à Helpévia pour gérer cette période

Enquête interne

Une enquête interne est diffusée annuellement par le CSE en concertation avec la Direction. Elle vise à connaître le point de vue de l'ensemble des salariés sur les items suivants : Qualité des relations au travail, Qualité du contenu du travail, Qualité de l'organisation du travail, Qualité de l'environnement physique du travail, Qualité de l'encadrement et relation avec la direction, Possibilité de réalisation et développement personnel et Conciliation vie privée et vie professionnelle. Les résultats sont d'abord partagés avec le Comité de Direction pour analyse et pistes de progrès puis avec l'ensemble des équipes.



Engagement

Le télétravail n'était pas dans notre culture d'entreprise. Il s'est imposé pendant plusieurs mois dans l'urgence sanitaire. Nous engageons une réflexion pour le proposer aux salariés de manière pérenne.



Droits de l'Homme

Nous interpellons les industriels lors des appels d'offres sur le respect des Droits de l'Homme par les sous-traitants à l'international et par leurs filiales.

Ainsi bien qu'encadré par la législation française, nous avons maintenu dans notre questionnaire Développement Durable un item « Droits de l'Homme » avec des questions portant sur leur vigilance au respect des droits de l'homme, du travail des enfants, de l'égalité homme/femme notamment lors du choix de leurs sous-traitants ou dans la gouvernance de leur(s) filiale(s).

Notre filiale Rhésus s'approvisionne en direct chez des fabricants pour partie asiatiques. Un questionnaire pour évaluer leur démarche est à l'étude. La défense des Droits de l'Homme fait partie des sujets évoqués.

Soutiens caritatifs

Arrondi sur salaire – Depuis juin 2019, les collaborateurs qui le souhaitent ont accepté l'arrondi de leur salaire à l'euro inférieur et à faire don de ces centimes à une association. Association locale en lien vers notre activité, c'est Vie & Espoir qui a été retenue pour recevoir ce don. Créée au sein du CHU de Rouen en 1986, elle soutient les enfants atteints de leucémie ou de tumeur cancéreuse ainsi que leur famille. Helpévia complète ce don en abondant pour le même montant. De manière à fédérer le plus grand nombre, lors du bilan en fin d'année, un rappel de cette action est fait pour encourager un plus grand nombre à participer. Chaque relance déclenche quelques inscriptions.

Cette proposition est à l'initiative d'une équipe support. En effet, nous avons constaté que ces dernières ne se sentaient pas très impliquées dans la démarche RSE de l'Entreprise plutôt orientée cœur de métier (négociation, achats...). Nous les avons encouragées à réfléchir en réunion de service sur des pistes d'actions responsables internes ou externes et à nous faire des propositions.

D'autres partenariats pour soutenir des projets solidaires

- **Handidon** et **Un Été pas comme les autres**, opérations par l'APF - favoriser l'inclusion des personnes handicapées ;
- **Handidot** par l'Adapei Var-méditerranée - co-construire des projets exemplaires et innovants en matière d'inclusion sociale et professionnelle des personnes handicapées dans notre société ;
- **4L Trophy** : soutenir des étudiants de l'IAE de Rouen à récolter les fournitures qu'ils vont convoier pour les enfants du Maroc.



Soutien à des initiatives de sensibilisation

Relais et soutien des campagnes nationales initiées par le ministère de la santé ou par les fédérations (Semaine contre la dénutrition, opération #Aleurscôtés...).

Sensibilisation aux enjeux du Développement Durable

Suite aux sondages effectués lors des réunions avec les établissements adhérents, nous avons constaté un intérêt modéré pour le Développement Durable et la question des Droits de l'Homme reste souvent dissociée du sujet dans leurs esprits.

Le sondage a été revu avec une présentation associant le Développement Durable aux aspects plus sociétaux comme la défense des Droits de l'Homme et du Travail dans le choix d'un prestataire, d'un fournisseur.

Du côté des fournisseurs, une vigilance accrue est portée sur ceux ayant des filiales ou des sous-traitants à l'étranger.

La promotion du Global Compact et de ses valeurs

100 % des nouveaux collaborateurs ont eu une présentation de notre démarche RSE lors de leur intégration avec un focus particulier sur le Global Compact. Chaque publication de COP est une opportunité en externe comme en interne de valoriser notre engagement.

Engagement

Les campagnes d'information « EHPAD Bashing » ont largement dévalorisé les structures d'accueil des personnes âgées. La pandémie Covid n'a fait qu'accentuer le mouvement. Après avoir réfléchi sur la structure d'un outil d'accompagnement d'une démarche Développement Durable pour le médico-social, nous avons engagé la rédaction d'un guide à l'intention des établissements, institutions. Une attention toute particulière est accordée aux conditions de travail (qualité de vie au travail, pérennisation des postes) et à la prise en charge des résidents/usagers (respect de la personne, son intimité, sa vie privée...). Ce guide sera un outil de travail pour faciliter et soutenir la démarche RSE des directeurs d'EHPAD.



Environnement (Principes 7 à 9)

Lors de notre dernière COP, nous avons pris un certain nombre d'engagements et des actions ont maintenant été déployées pour y répondre.

Poursuivre les actions de sensibilisation en interne lors de la semaine du Développement Durable.

En 2019 et 2020, un programme d'animations a été proposé aux salariés. Nous varions volontairement les thématiques afin de renouveler l'intérêt de chacun en fonction de sa sensibilité sur le sujet. Plus de 50% des équipes ont assisté à au moins une des animations en 2019.



En 2020, la semaine du Développement Durable a été 100% virtuelle. Elle s'est concrétisée par l'envoi quotidien d'une newsletter « Le confinement, un acteur pour le DD ? ». Un focus a été fait sur les 10 bons gestes numériques en télétravail.

Sensibiliser les collaborateurs aux bons gestes du tri au bureau et à leur domicile.

Au printemps 2019 nous avons proposé aux salariés une visite du centre de tri de la Métropole Rouen Normandie, gérée par le SMEDAR. L'objectif était double :

- une sensibilisation aux bonnes pratiques du tri,
- une prise de conscience du circuit d'un déchet au-delà de la poubelle domestique.

Plus de 50% des salariés du siège se sont rendus sur le site pour suivre la visite commentée.

Tri de déchets

Le généraliser sur d'autres produits recyclables et encourager son respect. Nous avons constaté qu'un déchet impactait fortement le volume et le poids de nos ordures ménagères (plus ou moins de 250 kg par an) : le marc de café. Les salariés ont été sensibilisés sur les atouts de l'utilisation du marc (entretien de la maison, pour les soins du corps...) de façon à les encourager à le récupérer pour leur usage personnel. Dans ce même temps, l'entreprise chargée d'entretenir nos plantes vertes en utilise pour fertiliser nos plantations.

Déployer le tri sélectif dans notre immeuble et l'immeuble voisin : la collecte des déchets recyclables n'est pas assurée pour les professionnels dans la Métropole de Rouen. Pour pallier à cette défaillance, nous avons proposé à toutes les entreprises présentes dans notre immeuble et l'immeuble voisin de se regrouper pour assurer la collecte du papier de bureau. L'APCAR, l'Atelier Papier Carton visant la réinsertion sociale, a été choisi pour nous accompagner. Elle crée diverses missions dont la collecte du papier de bureau et son transport vers un centre de recyclage pour permettre de financer la structure, ainsi que les formations relatives à la recherche d'emplois de ses salariés.

Cette solution répond totalement à nos attentes et présente un double bénéfice, environnemental et sociétal.

Les visio-conférences

Avec la pandémie du Covid-19, la visio-conférence est devenue un outil de travail indispensable.

Du 01/01/2020 au 03/12/2020, 849 visio-conférences ont été organisées (soit plus de 1 000 heures d'échanges) contre 44 sur la période du 04/09/2018 au 04/09/2019. Ne sont pas incluses dans ce comptage toutes les réunions programmées à l'initiative de nos interlocuteurs.

Un recours plus systématique à ce mode de communication est envisageable lorsque les indicateurs sanitaires seront de nouveau au vert. Au-delà d'un gain de temps, l'impact carbone de certains rendez-vous, réunions se trouve largement optimisé avec le constat cependant que la qualité des interactions humaines se trouve quelque peu dégradée. Un équipement en caméras grand angle et matériel de prise de son garantissent désormais confort et qualité de cette nouvelle pratique.



Le guide « Gestion des déchets – Bonnes pratiques et solutions »

Nous l'avons conçu pour accompagner les établissements de santé. En effet, avec 700 000 tonnes de déchets produits par an, le secteur de santé français représente 3,5 % de la production de déchets nationale. Cela correspond à 1 050 kg de déchets par lit chaque année en France contre une moyenne nationale de 360 kg par habitant et par foyer. Les problématiques liées à cette production sont d'ordre volumétrique et budgétaire. Une mauvaise gestion des déchets impacte donc de manière significative le budget final de l'établissement.

Les enjeux liés aux déchets sont multiples :

- Une réduction des coûts externes : consommables, enlèvement, transport et traitement.
- Une meilleure maîtrise des flux et volumes.
- La réduction de l'empreinte environnementale en augmentant la part

des déchets recyclés/valorisés.

- Une mise en conformité réglementaire : filières, traçabilité et suivi des prestataires, respect des délais d'enlèvement...

Après une enquête réalisée auprès d'établissements adhérents, 2 problèmes majeurs ont été identifiés :

- le problème de stockage.
- le coût élevé du traitement des déchets.

Ce guide a pour volonté d'ouvrir les pistes possibles pour une meilleure maîtrise des déchets (un des critères de la certification HAS v2014, 7e). Les objectifs sont multiples pour tous les établissements du secteur de la santé : une diminution des volumes, une réduction des coûts liés et par voie de conséquence la réduction de l'impact environnemental. Il n'est certes pas exhaustif mais il est avant tout un outil de travail pragmatique et facilitant pour accompagner la démarche de nos adhérents.

Engagements

Le parcours numérique responsable est proposé dans le cadre de la COP21 Rouen Normandie, sur lequel nous souhaitons nous engager pour réduire l'empreinte écologique mais également économique et sociale des technologies de l'information et de la communication (TIC). Les leviers d'actions sont parfois simples, encore faut-il les connaître et les adapter à son organisation !

Poursuivre les actions de sensibilisation en interne lors de la semaine du Développement Durable.



Lutte contre la corruption (Principe 10)

Notre code de déontologie publié en juin 2013, exprime nos valeurs, guide notre action de tous les jours, et en toutes circonstances. Ce code s'adresse à nos adhérents, nos fournisseurs et nos collaborateurs.

Conscients que nos deux centrales d'achats de produits médicaux requièrent des points de vigilance différents pour leurs pratiques commerciales, nous avons adapté notre code de déontologie à nos deux marques Rhésus et isiHA. Ce document est diffusé auprès de nos différentes parties prenantes et mis en ligne sur les différents sites web. Il encadre notamment toute la politique « Cadeaux, invitations » et l'équité de traitement de nos interlocuteurs. Une partie est consacrée aux prestataires logistiques, point inexistant pour Helpévia.

Les problèmes d'approvisionnement en masques

Ils ont mobilisés les équipes pendant l'épisode Covid du printemps 2020. Nous avons rapidement constaté que de nombreux produits étaient proposés à la vente par des acteurs peu scrupuleux. En effet, ces produits à des prix souvent prohibitifs ne présentaient pas toutes les garanties que l'on pouvait en attendre. Forts de notre expertise et de notre expérience, nous avons rédigé un communiqué de presse pour attirer la vigilance des acheteurs, consommateurs. Ce communiqué de presse a été diffusé à la presse professionnelle mais également grand public. Il a été relayé notamment par le Moniteur des Pharmacies dans un dossier dédié aux pharmaciens d'officine.

Un dossier de presse « Les coulisses des achats de matériel de protection Covid ».

Son objectif : s'intéresser aux coulisses des achats de ces produits pour en savoir plus sur la réalité du terrain au-delà des analyses et des commentaires parfois polémiques. En effet, peu d'informations étaient diffusées sur le sujet ou elles n'étaient que partielles. Il nous a semblé pertinent d'apporter des explications objectives pour expliquer les difficultés d'approvisionnement et l'inflation des prix.

Dans les questionnaires Développement Durable pour les prestations de services, nous demandons désormais aux fournisseurs des retours sur la structuration de leurs devis, contrat. En effet, pour plus de transparence, nous attirons leur attention sur une présentation détaillée de la prestation pour permettre à leurs clients de pouvoir faire un choix éclairé.



United Nations
Global Compact