



Rapport RSE HN Services





SOMMAIRE

TABLE DES MATIERES

AVANT PROPOS – DONNEES ET OBJECTIFS	5
1.1 INTERVIEW : ANTOINE HENNACHE, DIRECTEUR GENERAL	5
1.1.1 QUE REPRESENTE HN SERVICES ?.....	5
1.1.2 COMMENT CORRELER LA RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE AVEC LES VALEURS D’HN SERVICES ?.....	5
1.1.3 QUELS ONT ETE LES CHANGEMENTS MAJEURS DES ANNEES 2019-2020 ?.....	5
1.1.4 QUELS SONT LES OBJECTIFS DU GROUPE POUR L’AVENIR ?.....	6
1.2 A PROPOS DE HN SERVICES	6
1.2.1 L’EVOLUTION ET LA REPARTITION DES EFFECTIFS	6
1.2.2 L’EMPLOI.....	9
1.2.3 LA REPARTITION VIE PERSONNELLE / VIE PROFESSIONNELLE	10
1.3 OBJECTIFS GENERAUX	11
1.3.1 MESSAGE DE LA DIRECTION : AMELLE ZAMOUM, RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES.....	11
1.3.2 LES DIFFERENTS AXES D’ACTIONS.....	11
1.3.3 LES CHOIX PRIORITAIRES DE 2021.....	12
1.3.4 LES OBJECTIFS 2030	13
2 RESPONSABLE	15
2.1 ENCADRER ET PROTEGER	15
2.1.1 LE COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE.....	15
2.1.2 LE BIEN-ETRE AU TRAVAIL	15
2.1.3 LE PROJET TOMORROW.....	17
2.2 ACCOMPAGNER	17
2.2.1 LE PARRAINAGE.....	17
2.2.2 LA FORMATION.....	19
2.2.3 LE HANDICAP	20
3 DURABLE	22
3.1 LE RESPECT DE L’ENVIRONNEMENT	22
3.1.1 LE RECYCLAGE.....	22
3.1.2 LES LOCAUX.....	24
3.1.3 LES EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE.....	25
3.2 LE MANAGEMENT RESPONSABLE	26
3.2.1 LE FEEDBACK DE NOS EQUIPES	26
3.2.2 LA DIVERSITE	27
3.2.3 LES RELATIONS EXTERNES	27
4 ENGAGE	30
4.1 UN ENGAGEMENT PROFESSIONNEL	30
4.1.1 LA LUTTE ANTI-CORRUPTION – CONCURRENCE DELOYALE - DECONNEXION.....	30
4.1.2 L’EVALUATION DES RISQUES.....	31

4.2 UN ENGAGEMENT ASSOCIATIF, SOLIDAIRE ET ECOLOGIQUE	32
4.2.1 LA CROIX ROUGE	32
4.2.2 LES ACTIONS PONCTUELLES	33

AVANT PROPOS – DONNEES ET OBJECTIFS

1.1 Interview du directeur



Antoine Hennache, Directeur Général

1.1.1 Que représente HN Services ?

« HN Services est une entreprise française de services numériques fondée en 1983 qui compte avec aujourd'hui plus de 1200 collaborateurs. HN est devenue une société de taille intermédiaire (ETI) qui a su se développer à l'international pour accompagner ses clients historiques et en conquérir de nouveaux. Depuis le début, sa croissance a toujours été organique et l'entreprise a su rester indépendante puisque son actionariat demeure 100% familial. Spécialisée dans les secteurs de la banque, de l'assurance, de l'industrie, des services et du retail, HN Services accompagne ses clients dans leur transformation numérique. Ses valeurs principales, bienveillance et exigence, animent les collaborateurs avec un seul objectif : une ambiance de travail libérée pour des prestations de qualités. »

1.1.2 Comment corréler la responsabilité sociétale et environnementale avec les valeurs d'HN Services ?

« Nous sommes conscients de l'impact qu'une entreprise comme la nôtre a sur la société, que ce soit au niveau de nos collaborateurs, de nos clients, de nos fournisseurs, de nos partenaires et de tous les acteurs qui entourent la vie d'HN. Il est donc normal que nous intégrions la notion de durabilité à notre activité. La finalité de la RSE consiste à être la meilleure entreprise possible, tant sur le plan économique que sur le plan écologique et sociétal. Depuis toujours, HN a su tirer profit de ses compétences sociales et intègre fortement depuis ces dernières années la dimension environnementale à ses valeurs. Aujourd'hui, nous sommes convaincus qu'une approche durable est indissociable de nos décisions stratégiques tant pour l'ensemble des collaborateurs que pour nos clients. Nous souhaitons perdurer dans le temps en devenant des acteurs, des porteurs de projets et non des spectateurs du changement opérationnel et culturel qui s'exécute actuellement dans le monde du travail. »

1.1.3 Quels ont été les changements majeurs des années 2019-2020 ?

« Nous avons mené de profonds changements ces 18 derniers mois. Cette démarche a été initiée dans le cadre du projet « Tomorrow », résultat d'un sondage auprès des collaborateurs de l'entreprise en juin 2019. Notre objectif était double : donner du sens au projet de l'entreprise et mieux travailler ensemble. Cela s'est notamment traduit par la mise en lumière d'un nouveau mantra – « Changer les codes » (ayant plusieurs interprétations, ce qui est le but !) – d'une harmonisation du nom des filiales « HN Services », de la mise en place d'outils collaboratifs et de points de rencontres (présentiels ou distanciels) réguliers entre les différentes équipes et pays. Tous ont été mobilisés sur le projet, dans l'optique de créer le HN 3.0 ensemble. Cette démarche nous aura notamment permis de réduire le volume de nos courriels, développer nos collaborations en internes et considérablement augmenter notre dialogue social. En parallèle nous avons mené de

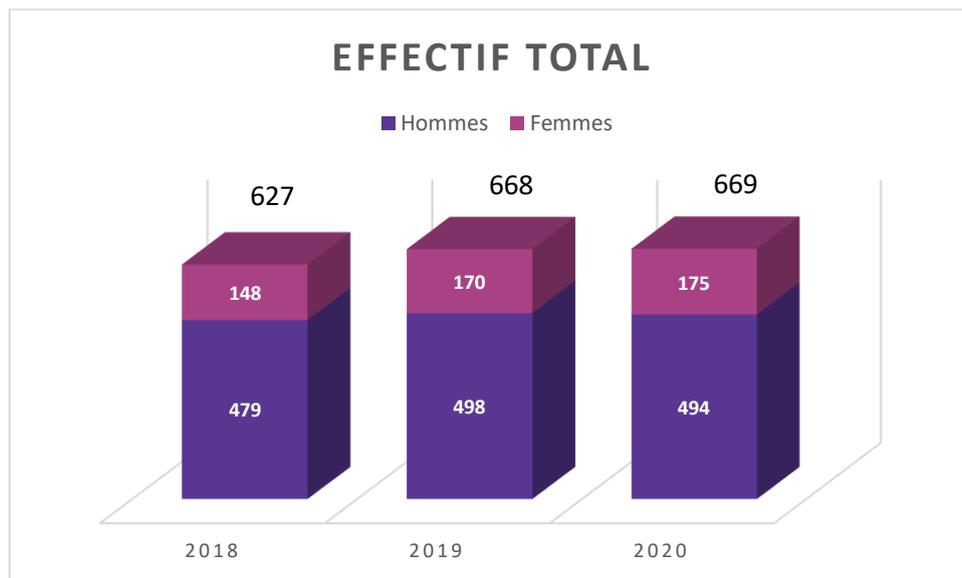
nombreuses actions caritatives et proposé notre accompagnement sur des projets correspondant à nos valeurs. C'est au travers de cette démarche que nous réinventons notre façon de travailler, en prenant en considération notre impact écologique et sociétal. »

1.1.4 Quels sont les objectifs du groupe pour l'avenir ?

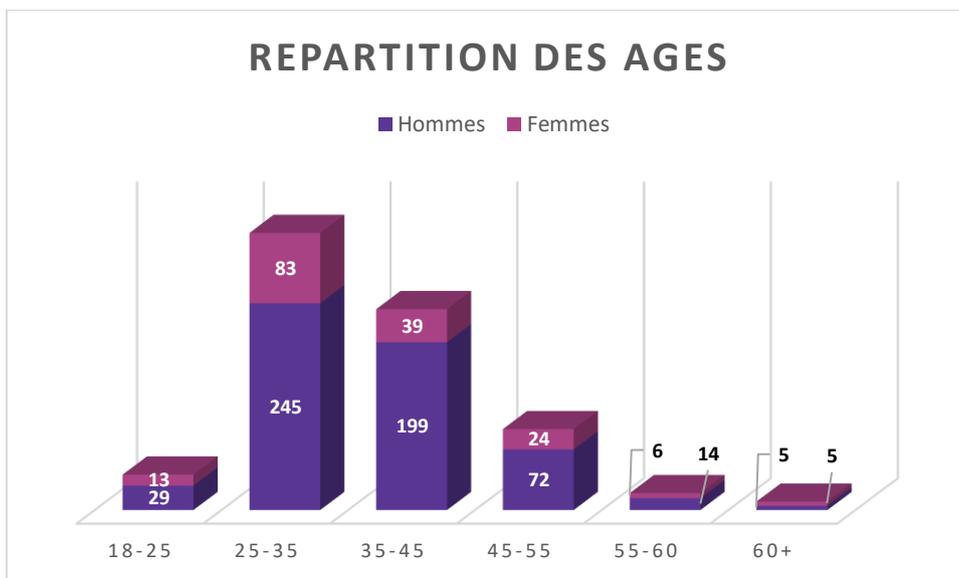
« Nous souhaitons aller encore plus loin dans cette approche « 1 entreprise / 1 équipe », ce qui nous permettra d'unir nos forces et ainsi atteindre de réelles avancées en termes de responsabilité sociétale et environnementale. Les différentes actions menées, que vous retrouverez dans ce rapport, sont une belle progression, mais nous souhaitons les transposer à plus grande échelle, l'échelle internationale ! Pour se faire, nous utiliserons davantage le Cloud, qui nous permet de dupliquer nos actions, en réduisant nos consommations d'énergie. Au travers de son mantra « Changer les codes », HN Services, toujours plus innovant, tend à devenir un acteur du changement.»

1.2 A propos de HN Services

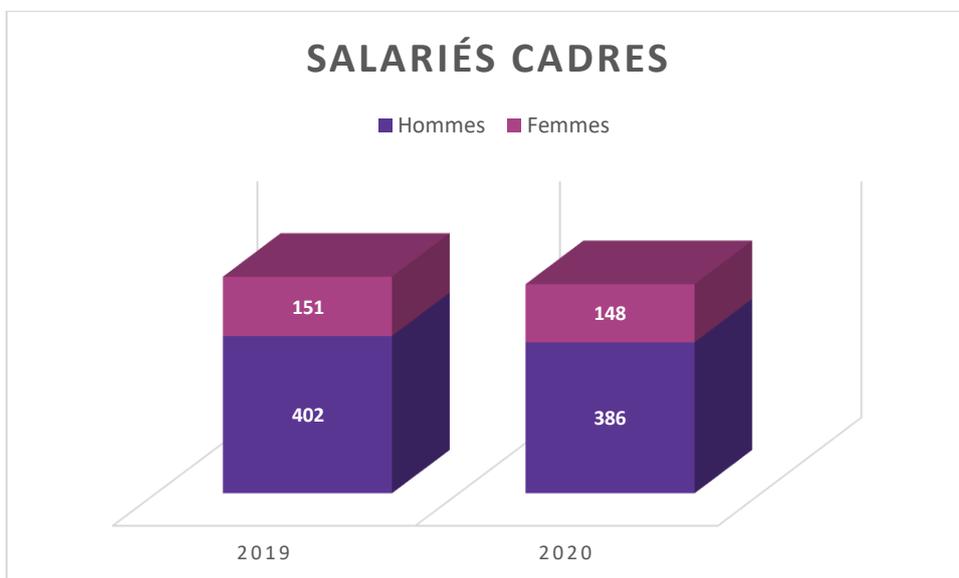
1.2.1 L'évolution et la répartition des effectifs



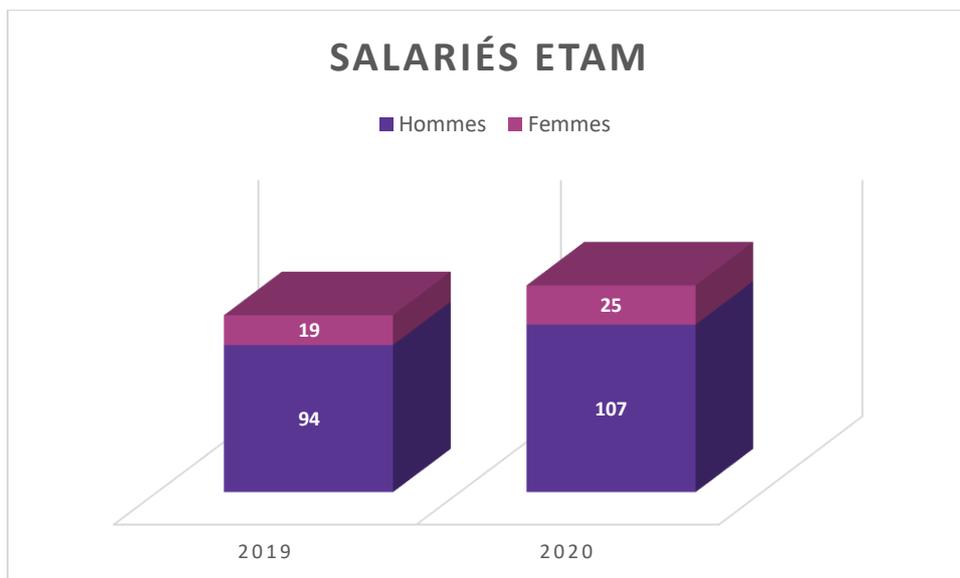
Sur l'année 2020, nous comptons 26.1% de femmes dans nos effectifs, une augmentation de 1% par rapport à 2019 et de 3% comparé à 2018.



Sur l'année 2020, la moyenne d'âge des collaborateurs d'HN Services est de 32 ans.

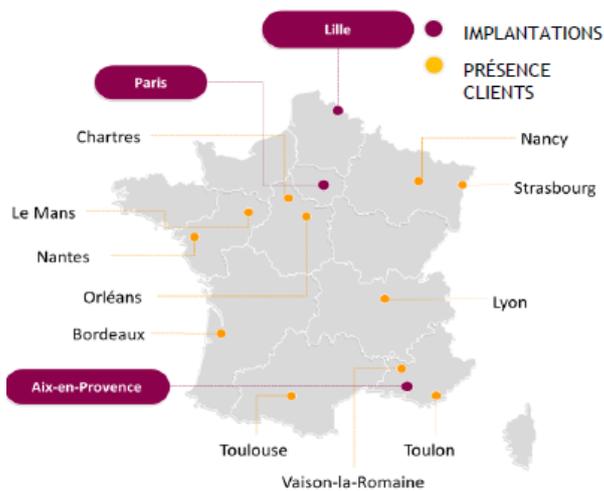


Sur le cortège de salariés cadre, nous enregistrons une baisse de 3.44% d'effectif. Cette baisse est majoritaire chez les hommes, -3.98%, tandis que chez les femmes, elle est de -1.99%.

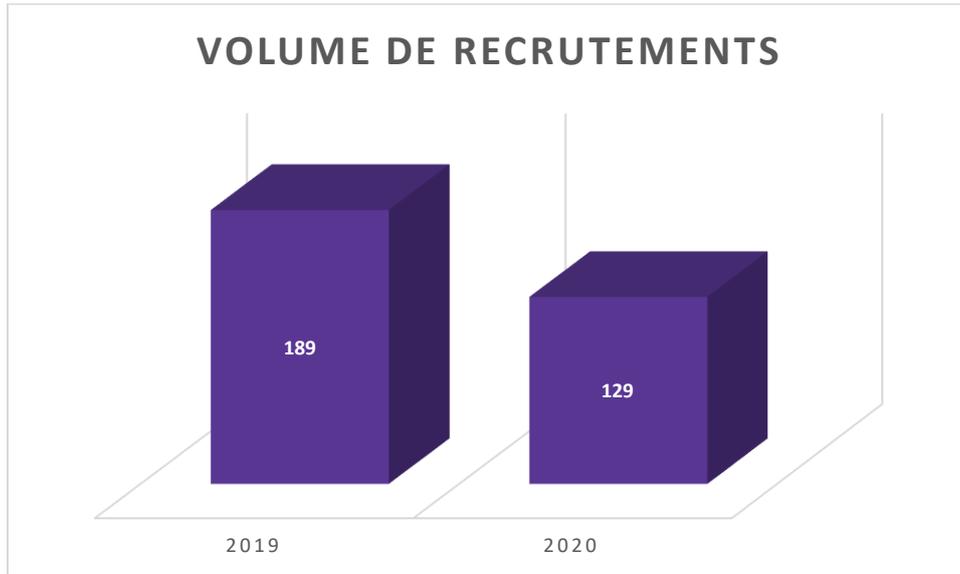


Sur le cortège de salariés employés, techniciens et agents de maîtrise, nous enregistrons une hausse de 16.81%. Cette hausse est majoritaire chez les femmes, +31%, tandis que chez les hommes, elle est de +13.83%.

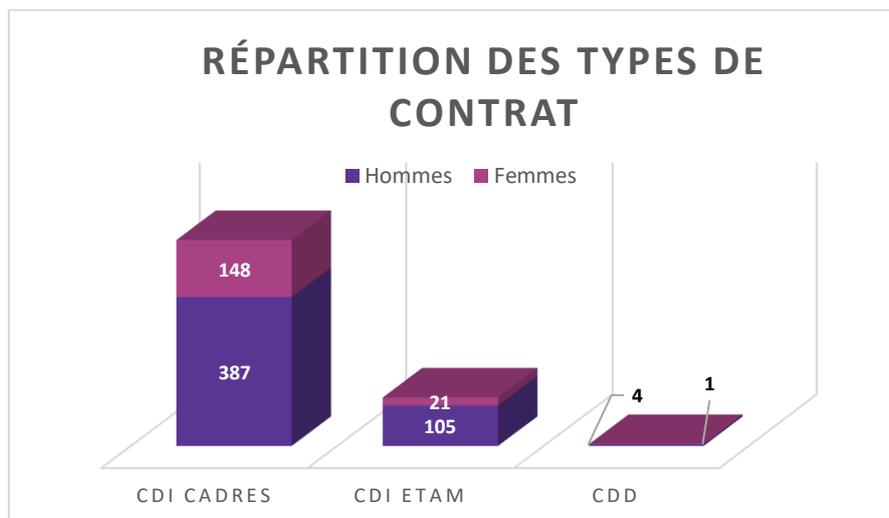
Vous retrouverez ci-dessous la répartition territoriale de nos effectifs, distinguant nos différents sièges, et les implantations de nos principaux clients.



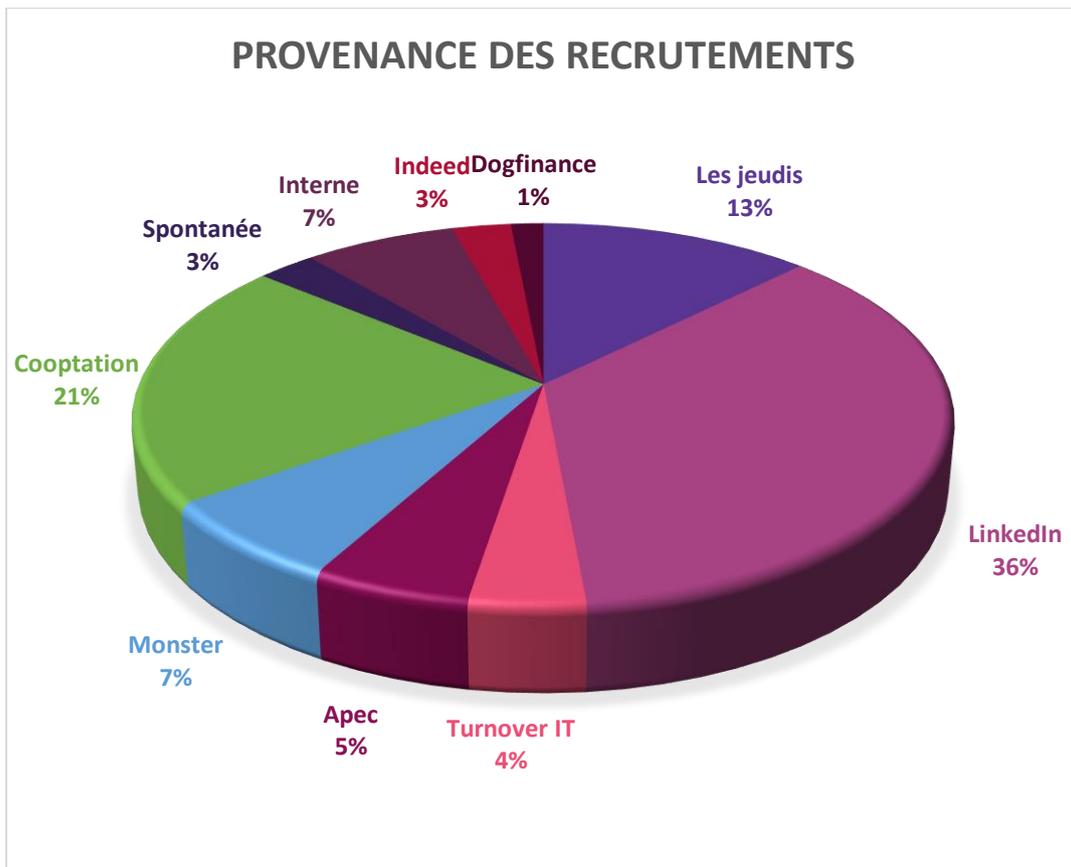
1.2.2 L'emploi



En raison du contexte sanitaire, nous avons diminué, mais pas gelé, nos embauches. Pour autant, nous avons à cœur de maintenir une dynamique de recrutement envers les jeunes en sortie d'études et espérons pouvoir décupler nos recrutements en 2021.



Au travers de ce graphique, nous constatons le reflet de la politique d'HN Services. Depuis toujours, nous privilégions les contrats à durée indéterminée pour assurer une stabilité à l'emploi de nos nouveaux talents.



1.2.3 La répartition vie personnelle / vie professionnelle

Très attaché à cette problématique, notamment en lien avec la crise de la Covid-19, HN Services a mis en place une charte d'expérimentation permettant à chacun de bénéficier de trois jours de télétravail par semaine dans des conditions structurées afin d'encadrer celui-ci et d'éviter tout débordement sur la vie personnelle des collaborateurs. De plus, afin d'éviter que les collaborateurs détachés dans des sociétés externes ne se retrouvent également détachés de leurs collègues, nous avons permis à ce que le télétravail soit régi par notre client, chez lequel nos collaborateurs sont en mission. Par ce biais, nous favorisons l'inclusion de nos salariés chez leur client et permettons plus de flexibilité dans la gestion des vies professionnelles et personnelles de chacun.

Lors des premiers et seconds confinements de 2020, nos salariés étaient en télétravail la majorité du temps sauf exception.

Cette expérimentation ayant donné de très bons résultats et satisfait l'ensemble de nos collaborateurs sur leurs méthodes de travail et l'organisation de leur vie professionnelle, nous avons décidé de pérenniser l'exercice en maintenant le télétravail sur les années à venir.

Aujourd'hui, 83% de nos collaborateurs ont accès au télétravail de manière régulière, sous conditions de leur donneur d'ordre. Aux sièges, 100% des collaborateurs peuvent effectuer du travail à distance.

1.3 Objectifs généraux

1.3.1 Message de la Direction



Amelle Zamoum, Responsable Ressources Humaines

« Depuis plusieurs années, nous avons développé notre stratégie RSE autour de nos 3 grands objectifs que sont :

- Contrôler notre empreinte écologique ; l'empreinte de nos collaborateurs mais aussi celle de nos solutions pour nos clients
- Assurer à nos clients la garantie de travailler avec un acteur du numérique responsable ;
- Attirer et retenir les meilleurs talents en quête de sens et leur permettre de s'épanouir.

Aujourd'hui, la Direction des Ressources Humaines est satisfaite des résultats sociaux et environnementaux probants, d'après nos enquêtes et les retours de nos collaborateurs, d'autant plus en maintenant la croissance, ce qui nous permet de développer notre durabilité d'année en année. Au travers de ces résultats, nous démontrons donc que l'équilibre entre transition écologique et transition numérique n'est pas un coût mais un investissement tourné vers l'avenir.

Nos actions solidaires, notre travail sur l'inclusion et la diversité, notre gestion des déchets et notre diminution de consommations en tout genre nous permet de préparer cet avenir, avec pour objectif d'être un pilier du changement organisationnel des sociétés. »



1.3.2 Les différents axes d'actions

Pour 2021, HN Services s'est donc fixé trois axes prioritaires d'engagement, qui s'inscrivent dans la démarche du groupe :

Être un employeur responsable

- Favoriser le développement et l'épanouissement des collaborateurs
- Agir pour l'inclusion des femmes aux métiers du numérique, la diversité et l'égalité de traitement de l'ensemble de nos collaborateurs et candidats

Être un partenaire de confiance pour nos clients et fournisseurs

- Entretien d'une relation responsable et durable avec nos fournisseurs
- Garantir le respect de la déontologie commerciale, des règles légales de concurrence et de transparence ainsi que protéger les données de l'intégrité de nos clients

Avoir une empreinte environnementale et sociétale positive

- Soutenir des projets et des causes engagés dans le respect de l'environnement et des enjeux sociaux
- Limiter l'impact environnemental de notre activité



1.3.3 Les choix prioritaires de 2021

- Atteindre 30% de femmes dans nos effectifs et aux postes à hautes responsabilités
- Atteindre 3% de collaborateurs en situation de handicap dans nos effectifs
- Avoir formé 100% des collaborateurs en lien commercial direct à l'éthique des affaires et aux pratiques anti-concurrentielles
- Evaluer 100% de nos nouveaux clients et 50% de nos clients actuels dans le cadre d'une doctrine responsable de nos valeurs et de nos engagements
- Arriver à une consommation de ressources la plus neutre possible



HN Services s'efforcera de respecter ces engagements sur l'année 2021, mais ne garantit pas une réalisation complète notamment en vue du contexte sanitaire, nous espérons cependant atteindre nos objectifs le plus rapidement possible.

1.3.4 Les objectifs 2030

Parmi nos objectifs à plus long terme, nous avons déterminé plusieurs axes d'actions à la suite d'une analyse approfondie des 17 objectifs de développement durable (ou sustainable development goals) de l'Organisation des Nations Unies (ONU). Pour l'ensemble des sous-objectifs du Programme 2030 de l'Organisation des Nations Unies, l'engagement du Groupe HN a été évalué selon certains critères :

- L'impact matériel direct de nos activités
- L'impact social de notre activité
- L'impact indirect de ces activités



Voici les axes et sous objectifs choisis pour participer, à l'échelle du groupe, aux actions de l'ONU dans l'objectif d'éliminer la pauvreté, protéger la planète et améliorer le quotidien de toutes les personnes, partout dans le monde, tout en leur ouvrant des perspectives d'avenir :



L'égalité entre les sexes fait partie intégrante des valeurs d'HN. Toute forme de discrimination est exclue à l'égard des femmes et des filles. En ce sens, nous mettons en œuvre plans d'actions et ateliers de discussions directement liés à l'insertion des femmes dans le secteur du numérique. Nous suivons donc 3 objectifs de l'ODD :

- Adopter des politiques bien conçues et des dispositions législatives applicables en faveur de la promotion de l'égalité des sexes et de l'autonomisation de toutes les femmes et de toutes les filles à tous les niveaux et renforcer celles qui existent
- Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique
- Renforcer l'utilisation des technologies clefs, en particulier l'informatique et les communications, pour promouvoir l'autonomisation des femmes



Etant fournisseur de prestations intellectuelles, une grande partie de notre activité concerne le recrutement. HN a depuis 30 ans créé également un centre de formation destiné majoritairement à développer l'emploi chez de jeunes diplômés. Nous avons donc défini plusieurs objectifs à suivre pour accompagner l'ONU, à notre échelle :

- Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire.
- D'ici à 2030, parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale



Dans un secteur tel que celui dans lequel évolue le groupe, la consommation énergétique est indissociable et au cours de nombreuses problématiques. En essayant au maximum d'être respectueux de l'environnement, HN a décidé de suivre certains objectifs :

- Sensibiliser l'ensemble de nos collaborateurs à l'utilisation d'électricité verte, déjà présente sur la totalité de nos sièges
- Parvenir à une gestion durable et à une utilisation rationnelle des ressources naturelles pour tout type de prestations
- D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation



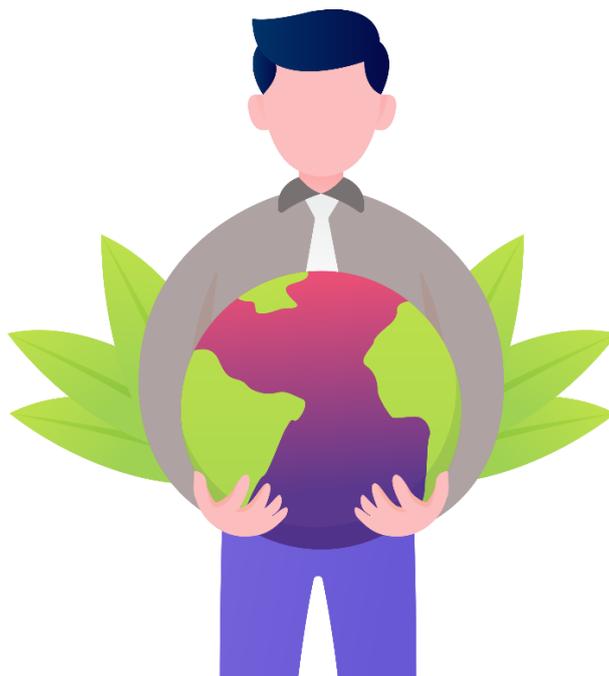
Axe indispensable dans une société de services telle qu'HN aux vues de ses nombreuses relations commerciales, la justice pour chaque collaborateur, client et fournisseur est au cœur de notre politique. Pour parfaire notre stratégie, nous tendons à développer plusieurs sous-objectifs des ODD :

- Contrôler toute dérive liée à la corruption et aux pratiques des pots-de-vin sous toutes leurs formes
- Promouvoir et appliquer des lois et politiques non discriminatoires pour le développement durable
- Aller plus loin qu'une simple garantie d'accès à l'information juridique au sein du groupe en proposant un accompagnement en droit social et en droit du travail via notre plateforme numérique du Comité Social et Economique

En adhérant à ces principes, nous prenons nos responsabilités, en tant qu'entreprise implantée internationalement, aux objectifs de développement durable de l'ONU, pour une planète plus saine à l'horizon 2030. Nous reviendrons l'année prochaine sur les actions effectuées en 2021 selon nos axes d'actions.

Aujourd'hui, ce sont donc trois mots qui caractérisent HN Services :

1. Responsable,
2. Durable et
3. Engagé.



2 RESPONSABLE

La responsabilité du Groupe passe par deux axes majeurs, au travers desquels les valeurs sociales et la considération de l'ensemble de nos collaborateurs transparait.

2.1 Encadrer et protéger

2.1.1 Le Comité Social et Economique

Depuis 2019, HN Services est accompagné par ses partenaires sociaux via la création d'un Comité Social et Economique, nous permettant d'aborder des thématiques sociales d'un point de vue davantage omniscent notamment via la nomination des responsable SSCT sur des problématiques de santé, de sécurité, d'organisation du travail et des questions directement relatives aux collaborateurs. Des réunions sont organisées tous les mois, et ont été renforcées à toutes les semaines durant les périodes de crise sanitaire sur l'année 2020. Les procès-verbaux de réunions sont validés pour chaque réunion par l'ensemble des membres et mis à disposition des collaborateurs sur le site internet du Comité. La transparence de la Direction vis-à-vis du CSE est la norme.

Aux deux accords déjà existants (accord sur la journée de solidarité et accord sur la réduction du temps de travail), a également été conclu une charte sur le télétravail en consultation du Comité. Les ambitions du groupe sont nombreuses et l'accent est mis sur la relation avec son CSE pour mener à bien tout types de projets.

En 2020, l'intégralité des membres rattachés à la commission SSCT ont été formés sur leurs rôles proéminent au sein du CSE. De cette formation, nous avons pu débiter un encadrement plus sûr des conditions de travail de chacun, notamment par la refonte de notre Document Unique et la structuration de nos conditions d'évacuations de locaux.

La nomination des différents référents du CSE a également été effectuée dans un objectif de sécurisation des relations de travail :

- Deux référents harcèlement sexuel et moral
- Un référent covid-19
- Un chargé de sécurité

Également, nous avons deux référents de la commission de parité homme-femme au sein de notre comité social et économique.

Objectif 2021 : Développer les réunions CSE pour collaborer plus étroitement sur l'ensemble des problématiques liées au secteur IT et aux mises en place de process visant à développer le bien-être des collaborateurs. Les différents référents devront suivre une formation relative à leur nouvelle mission. Le nouveau règlement intérieur du CSE est actuellement en construction et devrait être disponible au premier semestre 2021.

2.1.2 Le bien-être au travail

Des employés heureux sont également des employés en bonne santé et en pleine forme. HN œuvre quotidiennement à une politique de santé durable, à la sensibilisation et à la prévention de tout risques psycho-sociaux grâce à sa ligne d'écoute. La santé est abordée chez HN de manière holistique, tant l'aspect mental et émotionnel que l'aspect physique sont importants.

Conscient que le bien-être des collaborateurs débute dès le premier pas de celui-ci dans l'entreprise, le processus d'intégration débute par la remise du guide du collaborateur complété par une journée d'accueil. Durant cette journée sont présentés l'organisation, les offres, les processus, les ressources humaines, les avantages groupe et autres au travers de différents manuels comme le Manuel Administratif et Financier ou encore le Livret d'Accueil. C'est donc un moyen pour le collaborateur de s'imprégner de « l'esprit HN » et de découvrir les différentes équipes.

Nous le savons, l'année 2020 fût particulièrement compliquée dans le monde de l'entreprise, tout autant que dans la sphère privée. Pour surmonter cette épreuve, nous avons doublé nos communications internes, nos différents moyens de communication et notre accompagnement social en lien avec le bien-être au travail via la mise en place de diverses actions :

- Une ligne d'accompagnement psychologique via notre partenaire Gan
- Des conseils sur l'alimentation
- Des coachings sportifs à distance
- Des listes régulièrement mises à jour contenant des idées pour contrer l'ennui
- Des cours de sophrologie
- Un plan de reprise complet pour le retour sur site post-confinement...
- Un réseau social d'entreprise interne appelé « la communauté »

Cependant, la fin de la période de crise sanitaire n'implique pas l'arrêt de nos communications à destination essentielle du bien-être des collaborateurs ! Au contraire, nous décuplons nos actions envers ces derniers pour 2021.



Jérémie Côme : Directeur de la communication

« Il est capital pour HN Services de s'adapter à l'élan général qui depuis quelques années place la RSE au cœur de la politique globale des entreprises. La communication responsable est un axe stratégique qui ne s'improvise pas. Pourquoi ? Communiquer de façon responsable est une démarche engageante qui exige de la réflexion et du recul. Trop ont tendance à croire que l'on peut improviser et changer de cap au gré du temps. Ce n'est pas le cas. Au contraire, il s'agit d'un exercice collectif au service du bien commun qui nécessite des compromis. J'insiste sur le fait que ce sont des compromis et non des compromissions. A la Communication, nous avons une double responsabilité. D'abord celle de choisir les messages, les process et les prestataires les plus respectueux de l'écologie, des enjeux sociétaux et économiques. Ce n'est pas tout, il faut aussi sensibiliser voire éduquer. Nous avons le devoir de faire passer les bons messages ou tout le moins de ne pas colporter des messages contraires à l'intérêt général et au bien commun. »

Objectifs 2021 : Dynamiser notre communication interne pour engager les collaborateurs dans nos actions de sensibilisation et d'accompagnement. Organiser des séances de discussion libres sur des sujets du quotidien comme les conditions de travail, l'évolution du monde du numérique à raison d'une session par semestre dans un premier temps.

2.1.3 Le projet Tomorrow

Au cours de l'année 2019, les équipes d'HN se sont mobilisées pour un projet de refonte et de modernisation du groupe autour du mantra « changer les codes ». HN Services, une seule marque, moteur de collaboration.

Ce projet représente une vaste opération de sécurisation, de compréhension et d'encadrement des conditions de travail pour nos collaborateurs. En effet, l'objectif est de centraliser ces derniers autour de valeurs communes et de méthodes de travail similaires pour plus de visibilité sur leurs missions.

Des sessions collaboratives ont alors eu lieu entre nos équipes, afin de déterminer les changements à effectuer dans les locaux, dans les processus de travail ou encore dans les documentations à dispositions.

Parmi les grandes parties du projet :

- un dialogue social augmenté au travers de point réguliers à la demande de certaines équipes et une marche à suivre pour l'organisation de ces sessions
- une documentation unique et disponible pour tous dans un cloud commun
- une réglementation stricte des réunions comprenant leur durées maximales et leurs fréquences, afin de ne pas entacher les missions de chacun par un surplus de réunions
- un processus de formation plus dirigé avec la création d'un intranet dédié
- la fusion de nos entités Groupe HN, HN Services et HN Teams en décembre 2020, afin de ne créer qu'une seule et unique équipe

Chez HN, nous souhaitons recueillir l'avis des collaborateurs avant de modifier les conditions de travail, c'est en ce sens qu'il était important d'engager nos équipes sur le projet « Tomorrow ». Du côté de la Direction, c'est un projet de pérennisation de la carrière des collaborateurs qui est à mettre en place au travers de différentes solutions d'épargnes à proposer.

Objectif 2021 : Pour permettre à nos collaborateurs de mieux organiser leurs jours de congés et d'anticiper leur retraite, HN Services souhaite mettre en place un Compte Epargne Temps couplé d'un PERECO.

2.2 Accompagner

2.2.1 Le parrainage

HN Services est fier d'accompagner ses talents sur des projets de tous types : professionnels, associatifs ou personnels. Chaque collaborateur est invité à proposer son dossier à la Direction, qui l'examinera en commission et lui rendra un verdict sous quelques jours. Grâce à cet engagement, de nombreux salariés ont pu être accompagnés dans leurs projets.

Par exemple, lors des championnats du monde d'aviron de mer à Victoria, au Canada, épreuve majeure de la saison d'aviron de mer, la France était représentée par 23 équipages à Victoria, dont

Laura Bernard en solo (embarcation avec un seul rameur), salariée chez HN Services et dont la participation a été possible grâce au soutien du Groupe HN. Ce rendez-vous mondial a réuni 22 nations soit près de 462 concurrents.

Lors de la première course, Laura s'est classée troisième et a pu se qualifier pour la finale. Au cours de cette dernière elle a atteint la 7ème place après 6km de course en près de 40 minutes.

Une expérience sportive grandement réussie !

En 2021, les championnats du monde auront lieu à Oeiras au Portugal, nous espérons pouvoir suivre Laura dans ses projets.



HN fût également sponsor de l'édition « 2019-2020 Biking Man Portugal ». Les collaborateurs des filiales portugaises ont pu gratuitement accéder à la course s'ils le souhaitaient.



Parmi les autres dons et participations d'HN sur demande de collaborateurs, nous retrouvons :

- Le parrainage du 4L Trophy de 2019 à vocation solidaire pour les associations « enfants du désert » et « la croix rouge française »
- Un don à « Bibliothèques Sans Frontières »
- Le parrainage de l'équipe féminine de rugby « les Denoiselles de Noisy-le-Grand »
- La participation à la course de la diversité en 2019
- Un don à l'association 1o1 pour aider les services de réanimation pendant la crise de la Covid 19



Objectif 2021 : Selon les conditions sanitaires, les projets personnels ou associatifs peuvent être mis en arrêt pendant quelques mois. Toutefois, HN encourage ses collaborateurs à agir, pour des causes qui leur tiennent à cœur ou qui les passionnent et envisage de suivre 3 projets conséquents.

2.2.2 La formation

La formation est un élément central de la politique d'accompagnement et de développement des compétences d'HN Services. Le centre de formation HN Institut a fêté ses 30 ans en 2019, après avoir apporté un total de plus de 6000 formations depuis sa création.

Sur l'année 2020, 200 000 € ont été investis en misant sur des jeunes talents recrutés en sortie de diplôme et formés afin que ces derniers puissent s'épanouir dans les métiers du numérique. Avec la crise sanitaire, nous avons adapté nos formations pour les effectuer à distance, tout en respectant notre engagement d'une formation entièrement gratuite pour le jeune diplômé.

L'accès à l'emploi est en effet un des piliers d'actions majeur du groupe dans un contexte toujours plus exigeant au niveau du numérique. De nombreux jeunes en reconversion professionnelle après leurs études ne trouvent pas de formation adéquate, c'est là qu'intervient le groupe HN. En luttant contre l'exclusion du monde du travail pour ces jeunes, le Groupe HN s'engage en faveur de la lutte pour la diminution du chômage en France. Nous formons tout type de personnes, aux parcours différents mais ayant chacun une appétence pour le domaine de l'IT.

De plus, notre partenariat avec Telecom Paris nous permet d'être présents aux salons de l'école, et ainsi de permettre plus de perspectives d'avenir aux étudiants. Nous leurs proposons des projets, et des ouvertures pour des stages afin d'être au plus près de l'éducation de nos potentiels futurs talents.

Objectifs 2021 : Augmenter notre embauche à plus de 10 jeunes talents par an, malgré la crise sanitaire.

Outre HN Institut, conscient que l'innovation est au cœur des métiers du numérique, pour lesquels les technologies se développent toujours plus rapidement, le Groupe HN a distribué plus de 120 formations pour ses collaborateurs afin de leur permettre d'être toujours plus compétitifs et alertés sur les évolutions de leur métier. Cela représente un budget de plus de 100 000€.

Début 2020, nous avons également refondu toute l'interface du site Internet de notre institut de formation. Grâce à cela, nos collaborateurs peuvent être mis au courant des formations effectuées en interne mais également des formations proposées à l'externe. Nous fonctionnons selon 3 canaux :

- Les formations chez HN Institut
 - Les JDIP et les salariés (IC ou Prod) ayant besoin d'un rafraîchissement sur un ou plusieurs cours du centre de formation
- Les formations non tutorées avec Udemy ou Alphorm (sites internet)
 - Les salariés nécessitant des formations de l'un de ces deux sites
- Les formations Extérieures
 - Les salariés nécessitant une formation proposée par un prestataire de formation extérieur.

Objectifs 2021 : Permettre l'accès à une formation pertinente à plus de 20% des collaborateurs sur l'année, augmenter notre budget de formation de 10%.

2.2.3 Le handicap

Représentatif de l'importance d'insertion de personnes en situation de handicap dans le monde du travail, notre politique de recrutement n'est basée que sur une seule variable : les compétences.

Nos collaborateurs sont sensibilisés à la prise en compte du handicap via des actions de communication et un accompagnement leur est proposé à tout moment par les référents handicap de la société. L'accompagnement peut porter sur des demandes d'informations jusqu'à traiter un dossier de Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé pour ceux qui le souhaiterait. Nos objectifs : ne laisser aucun collaborateur dans l'ignorance vis-à-vis du handicap et ne pas laisser s'installer le sentiment qu'une personne en situation de handicap voit son avenir professionnel se restreindre.

Pour cela, nous organisons de manière récurrente des actions de sensibilisation comme la campagne menée chaque année à la période de la « Semaine du Handicap », en décembre, lors de laquelle nos collaborateurs ont pu notamment apprendre que 85% des handicaps ne sont pas forcément visibles, et que, sans en avoir conscience, certains d'entre eux peuvent en faire partie. Aujourd'hui, 1.3% de nos effectifs sont des salariés en situation de handicap, la moyenne dans le secteur du numérique selon la convention Syntec.



Objectifs 2021 : Atteindre un effectif de 3% de collaborateurs en situation de handicap, et accompagner au maximum les collaborateurs dans la construction de leur dossier de RQTH. Pour aller plus loin : nous comptons atteindre les 6% des collaborateurs en situation de handicap pour 2025.

Nous avons également décidé de prôner l'emploi indirect de travailleurs en situation de handicap dans nos événements, ainsi qu'en accompagnement de la vie des collaborateurs en entreprise. En ce sens, nous avons établi une convention de partenariat avec le GESAT afin de nous accompagner sur nos projets 2020-2021. Nos initiatives se trouvent renforcés par ce partenariat notamment sur nos perspectives d'emploi en sous-traitance.

A l'heure actuelle, nous collaborons majoritairement avec l'établissement et services d'aides par le travail « ACD Montgallet » et souhaitons bien entendu conserver cette relation. Nous faisons appel à eux pour nos prestations de réception alimentaire (petits-déjeuners d'équipes, réception...) et sommes en phase de test pour l'entretien complet de nos locaux, de nos plantes et décorations florales, au nettoyage de l'ensemble de nos vitres. Notre partenariat avec le GESAT nous permettra donc de diversifier nos actions et d'agir avec plusieurs établissements.

Au total, sur l'année 2019, plus de 11000 € ont été investis dans le secteur protégé.

Objectifs 2021 : Atteindre 20 000 € d'investissement annuel dans ce secteur, en engageant notamment ACD Montgallet pour nos prestations d'entretiens. Nous souhaitons être créateur d'emploi, d'autant plus pour un secteur qui mérite une forte reconnaissance.



3 DURABLE

Parce que la durabilité au sens large est un élément clé des organisations, HN se positionne en tant qu'acteur de cette dernière, au niveau écologique comme au niveau de son système managérial. Nous respectons nos collaborateurs et décidons, ensemble, de la marche à suivre pour tendre vers une société plus respectueuse.

3.1 Le respect de l'environnement

Depuis 2020, HN a su fortement contribuer au développement de son engagement environnemental. L'accent est mis sur une gestion des déchets les plus optimum en préconisant une consommation générique amoindrie mais également un traitement plus éco-responsable et une diminution des achats éphémères. De plus, nous avons modifié notre moteur de recherche principal en migrant sur "Ecosia", une plateforme éco-responsable qui utilise les revenus des recherches internet pour planter des arbres dans les secteurs déforestés.

3.1.1 Le recyclage

Moins il y aura de déchets, plus le tri sera facilité ! En ce sens, les achats non essentiels sont proscrits, et une campagne de sensibilisation se tiendra sur l'horizon 2021 afin que chaque collaborateur ne soit plus spectateur, mais acteur de ce changement écologique indispensable au bon fonctionnement des activités, et de la planète.

Notre service achat se doit de suivre une réglementation stricte d'évaluation des fournisseurs et de comparaison des produits afin de définir, sur validation de la direction, le choix d'un produit le plus durable et respectable de l'environnement possible.

Objectif 2021 : N'ayant pas de restaurant d'entreprise, nous comptons développer un partenariat avec plusieurs commerçants se situant à proximité des sièges ainsi que des entreprises de livraison pour diminuer considérablement les emballages des déjeuners à destination des collaborateurs HN.

Au cours de l'année, nous avons développé un partenariat avec la société « Les Joyeux Recycleurs » pour optimiser cette gestion des déchets sur nos sites de Charenton, lors d'une période de tests. L'engagement des Joyeux Recycleurs regroupe des valeurs qui nous sont chères et pour lesquelles nous avons décidé de les rejoindre.

Bien que l'essentiel de nos achats de consommation soit privilégié en circuit court et éco-responsable, il manquait au groupe une gestion post utilisation tout aussi respectueuse de l'environnement. Exemple : nous avons décidé de ne consommer qu'exclusivement du café en grain, pour moins d'emballage, et de culture biologique provenant de pays les plus proches possibles. Cependant, notre marc de café, ressource inépuisable, n'était pas réutilisé.

Aujourd'hui, les Joyeux Recycleurs s'occupent de notre gestion de déchets :

- Le marc de café est recyclé en circuit court, directement en Ile-de-France, et redistribué aux agriculteurs franciliens, notamment pour la culture de champignons
- Les stylos sont tous envoyés directement au centre de tri de BIC
- Les ampoules sont réutilisées par l'éco-organisme français Recylum pour en faire des emballages en verres ou des composants de téléphone

- Les piles sont recyclées par l'éco-organisme français Screlec pour créer des carrosseries ou des gouttières
- Les bouchons de bouteilles en plastiques sont envoyés directement à l'association « les bouchons d'amour » pour fabriquer des fauteuils roulants pour personnes en situations de handicap
- Les cartouches d'encre sont recyclées selon les matières qui les composent pour devenir de nouvelles cartouches, des vélos ou des radiateurs. Pour les cartouches de grands gabarits, un autre partenaire, « Conibi » s'occupe de les collecter pour les ré-utiliser, les recycler pour en faire d'autres objet, ou les transformer en énergie, selon l'usure et la composition de ces dernières.
- Le matériel électronique endommagé est stocké dans nos locaux puis récupérer par Les Joyeux Recycleurs selon les besoins de leurs partenaires



Bien entendu, dans une démarche de responsabilisation de nos collaborateurs, tous ces déchets peuvent également être ramenés de chez soi. Nous avons organisé un après-midi de sensibilisation avec un partenaire des Joyeux Recycleurs afin de partager autour de l'importance de la responsabilité environnementale et de donner des idées de jeux à organiser autour du recyclage dans la vie personnelle, avec famille ou ami.

Notre démarche ne s'arrête pas au recyclage, mais également au soutien de la fondation même de l'organisation « Les Joyeux Recycleurs ». En effet, pour chaque kilo de déchets recyclés, l'entreprise verse 5 centimes d'euros à l'association « Arès », spécialisée dans l'insertion professionnelle de personnes isolées du monde du travail. A terme, ces personnes aidées par l'association peuvent être recrutées par les Joyeux Recycleurs et devenir nos collecteurs en entreprise, c'est d'ailleurs le cas des deux partenaires qui se déplacent dans nos locaux actuellement toutes les deux semaines.

Objectifs 2021 : A l'issue de la période de test, nous souhaitons développer cette solution de recyclage sur nos 4 sites en France avant décembre 2021. Également, nous étudions la possibilité d'abonder la participation au financement de l'association « Arès ». Pour clarifier notre gestion post-utilisation du matériel électronique, nous souhaitons collaborer avec l'organisation « Close the Gap », pour envoyer notre matériel, désuet ou réhabilité, à destination du monde entier pour des projets locaux et ainsi réduire la fracture numérique entre les différents pays.

Afin d'étendre notre démarche éthique et éco-responsable au sein même du processus d'achats, une charte d'achats responsables a été mise en place chez HN, afin d'évaluer nos fournisseurs. C'est en engageant nos partenaires que nous pourrions avancer pleinement vers un objectif de consommation neutre, et de respect des valeurs du groupe.

De plus, les achats effectués pour consommation par HN sont désormais évalués afin d'être les moins polluants possibles. Tout le papier acheté par HN est en matière 100% recyclé et recyclable, les gobelets, touillettes ou autres récipients en plastique ne sont plus à disposition, remplacés par des tasses nettoyables, ou autre bâtonnet de bois recyclables.

Les collaborateurs sont d'ailleurs invités à n'imprimer que lorsque cela est indispensable, nous avons intégré cette condition dans toutes nos signatures de mail pour que chacun prenne pleine conscience de son intérêt.

Objectifs 2021 : Faire adhérer l'ensemble de nos fournisseurs à notre charte d'achats responsables, et vérifier leur engagement, afin de pouvoir continuer à collaborer. Pour se faire, nous utiliserons la plateforme « Provigis » sur laquelle nous sommes inscrits depuis plusieurs années. Conclure le partenariat avec « ACD Montgallet », notre ESAT partenaire, pour le recyclage de l'ensemble de nos déchets de papiers et de bois. Nous sommes actuellement dans l'attente d'une réponse sur la faisabilité du projet.



3.1.2 Les locaux

Lors du déménagement de nos locaux de Paris à Charenton-le-Pont, nous avons étudié les différentes possibilités selon un critère essentiel, la durabilité de nos locaux.

Notre implantation dans les bureaux du « 1 place des Marseillais » et du « 14 place de la Coupole » a donc été décidé en fonction des certifications de ces derniers :

L'immeuble du « 14 place de la Coupole, 94220 Charenton-le-Pont » est certifié « Breeam in-Use » depuis 2015 selon différents critères que sont la gestion de l'énergie, le niveau de pollution des bâtiments, la gestion de l'eau, la valorisation des déchets l'utilisation de process innovants, la santé et le bien-être des occupants, le management des personnes et l'accès à des transports durables.

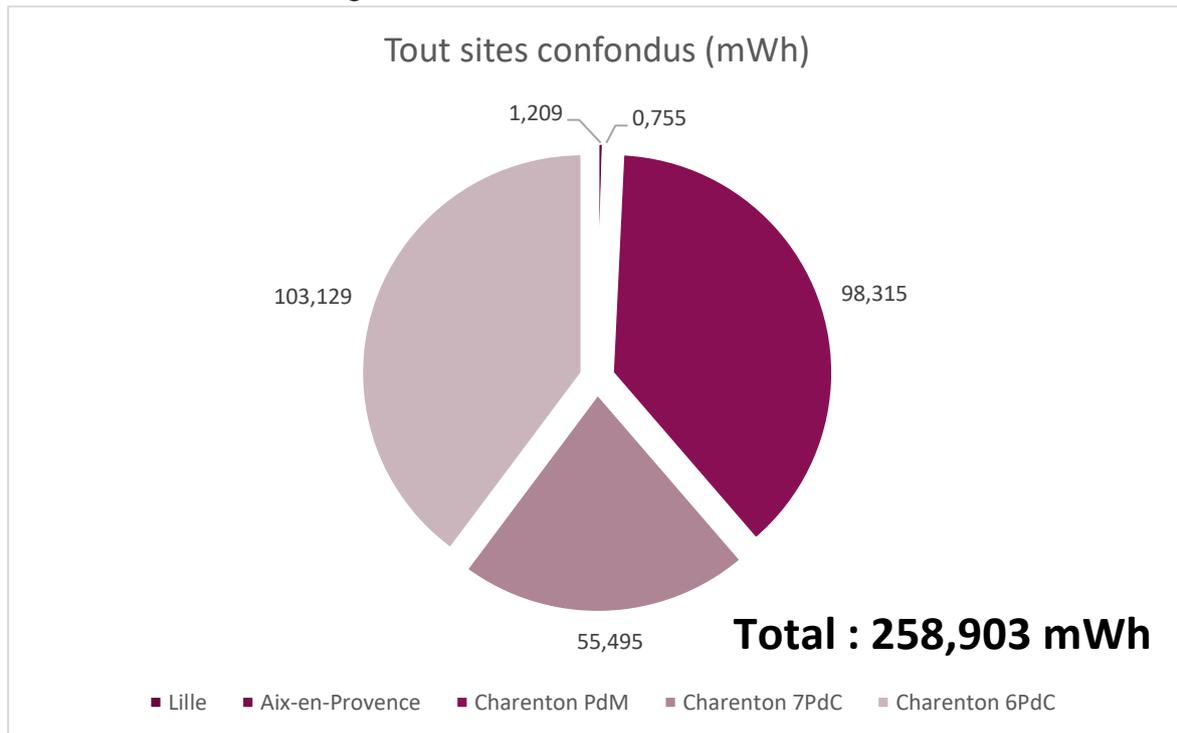
L'immeuble du « 1 place des marseillais, 94220 Charenton-le-Pont » est certifié « HQE » depuis 2014 selon des critères reposant sur 4 thèmes que sont l'écoconstruction, l'éco-gestion, le confort et la santé.

Objectifs 2021 : Bien que moins conséquents avec une population maximum de 10 personnes par siège, nos bureaux de Lille et Aix-en-Provence seront évalués selon ces différents critères.

En 2020, l'ensemble de nos locaux est passé à une alimentation en énergie verte via notre contrat avec EDF. Concrètement, pour chaque kilowattheure d'énergie utilisé, l'équivalent en énergie renouvelable est intégré au réseau national. Nous sommes fiers d'avoir pu passer à l'action en termes de consommation d'énergie, afin de pallier le problème des énergies fossiles.

Également, le système d'éclairage du groupe est aujourd'hui 100% manuel. Avec l'augmentation du nombre de collaborateurs en télétravail, nous nous sommes aperçus que le système précédent engendrait une pollution lumineuse et une contradiction écologique avec nos autres actions.

Notre consommation d'énergie sur 2019, en attendant les résultats de 2020 :



Objectif 2021 : Avec notre campagne de communication autour de l'énergie renouvelable, de la pollution lumineuse et de l'importance de réguler ses consommations en fin d'année 2020, nous espérons une diminution significative de notre consommation d'énergie sur fin 2020 et l'entièreté de l'année 2021.

3.1.3 Les émissions de gaz à effet de serre

En tant qu'entreprise de services de prestation intellectuelle, l'essentiel de nos activités n'engendre pas une pollution considérable contrairement au secteur industriel et de production. Cependant, toute action est susceptible d'avoir un impact sur l'environnement et c'est pour cela que nous avons décidé, au dernier trimestre de 2020, d'analyser l'impact d'HN sur les GES.

En ce sens, nous avons conclu un contrat avec notre partenaire, la start-up « Greenly », pour une analyse approfondie de nos émissions de GES via nos comptes bancaires. Le choix de cette société a été pris en fonction de notre nouveau positionnement stratégique, celui de devenir un acteur du changement en accompagnant les jeunes sociétés aux ambitions et valeurs similaires à celles d'HN.

Conscient que l'impact écologique du monde de l'entreprise est indéniablement plus important que celui des ménages, l'objectif de Greenly est de permettre à chaque entreprise d'avoir un contrôle direct sur sa pollution et de proposer certains plans d'actions, permettant de faire évoluer cet impact vers la neutralité carbone. La société permet d'ailleurs également de compenser sa pollution via l'achat de certains crédits carbone.

Actuellement en pleine phase de paramétrage de l'outil, nous allons pouvoir identifier nos consommations les plus importantes, dont nous connaissons certaines causes, notamment celle des déplacements professionnels bien que le groupe privilégie déjà les moyens de transports publics comme le train dans la mesure du possible. Une analyse approfondie de nos achats doit être en effet effectuée afin d'être le plus précis possible et les résultats devraient être obtenus courant février 2021.

Objectifs 2021 : Analyser nos pratiques les plus polluantes d'ici la fin du premier semestre 2021, afin de proposer une amélioration significative sur le second semestre. Cette amélioration sera suivie d'une formation pour l'ensemble de nos collaborateurs afin de les engager dans notre démarche.

3.2 Le management responsable

Parce que la durabilité d'une entreprise n'est pas exclusivement relative à sa conscience environnementale, le management de nos équipes s'inscrit dans une démarche de proximité toujours plus respectueuse de nos collaborateurs.

3.2.1 Le feedback de nos équipes

En 2020, nous avons décidé de lancer une vaste campagne d'évaluation des managers de chaque salariés HN. En fin de mois, lorsque chacun remplit son Compte Rendu d'Activité, il est proposé de noter anonymement son responsable hiérarchique direct sur une échelle de 1 à 4 et d'y ajouter un commentaire. Ces données sont ensuite analysées afin d'en déduire des axes d'amélioration spécifiques à chaque mission. La proximité étant règle d'or chez HN, nous souhaitons nous assurer que chaque collaborateur a bien accès à l'entièreté des informations nécessaires au bon déroulement de sa vie professionnelle.

Nos premiers résultats ont été disponibles au dernier trimestre 2020 avec 90% de collaborateurs évalués pour une note moyenne de 2.92.

Objectif 2021 : Satisfait des premiers retours, nous avons décidé de prendre contact avec ChooseMyCompany et notamment leur programme « HappyIndex At Work » afin d'analyser plus en détail le ressenti de nos collaborateurs sur leurs missions au travers de questions plus spécifiques comme « je sens que l'on me confie de réelles responsabilités ». Notre objectif principal est d'obtenir le label HappyIndex At Work, soit un total de plus de 50% de participation sur l'enquête, une note de plus de 3.82/5 ainsi qu'un taux de recommandation de plus de 60%.

Pour accompagner nos collaborateurs dans le changement, la politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences mise en place tient essentiellement sur les entretiens annuels d'évaluation, obligatoires chez HN pour chaque collaborateur. Lors de ces entretiens, le responsable hiérarchique doit engager principalement un dialogue avec le salarié

autour de deux axes : le management et les objectifs. L'essentiel de nos activités provient de nos ressources humaines, les collaborateurs sont au cœur du projet HN et c'est d'autant plus de raisons de fournir un accompagnement personnalisé et d'évaluer comment se sent chaque collaborateur sur la mission qui lui est confiée.

Bien que l'entretien annuel soit cumulé à un entretien professionnel tous les deux ans, nous souhaitons développer davantage notre politique de GPEC. Pour cela, nous avons décidé de faire suivre une formation à nos responsables des ressources humaines sur la conduite de la GPEC.

Objectif 2021 : À la suite de la formation, définir des plans d'actions GPEC selon chaque population salariale.

3.2.2 La diversité

Acteur durable de la diversité par son engagement en tant que signataire de la charte de la diversité et du recrutement responsable depuis 2014, l'année 2020 fût celle de la formation et du rappel des bonnes pratiques en termes de recrutement anti-discrimination. Lors du second semestre, 100% de nos collaborateurs travaillant sur des missions de recrutement ont été formés notamment sur l'évolution de la jurisprudence en ce qui concerne les pratiques discriminatoires de recrutement. HN s'engage à ne considérer aucun des 25 critères de discrimination lors de ses phases de recrutement.

Déjà fier de la diversité effective au sein de ses équipes et du travail non-discriminant de nos chargés de recrutement, nous avons davantage axé cette formation sur la place des femmes dans les métiers du numérique. En effet, bien qu'atteignant un total de 26% de femmes au sein de nos effectifs, dont 70% de femmes sur nos différents sièges, nous avons évoqué de nombreuses thématiques concernant le recrutement de femmes dans les métiers IT. Nous sommes d'ailleurs en relation avec l'association Femmes@Numérique, qui nous épaulé dans nos axes d'actions relatifs à la valorisation des femmes dans le numérique, notamment à la suite du triste constat des rentrées au lycée en 2020, avec seulement 2.6% des femmes collégiennes inscrites en option NSI.

Nous nous engageons par ailleurs sur le principe de l'égalité des salaires au travail entre les hommes et les femmes. Chez HN, une femme et un homme sont payés de la même manière à compétences, expérience et mission similaire.

Objectif 2021 : Pour lutter contre une vision masculine trop étreinte des métiers IT, HN a décidé d'agir. Grâce à Femmes@Numérique, nous sommes en relation avec l'association « MyFutur/Moi dans 10ans », afin d'accueillir dans nos équipes des jeunes filles intéressées par la découverte de l'IT, n'ayant pas accès à un réseau suffisant pour effectuer leur stage de troisième, ou n'étant pas décidées sur leur avenir professionnel. Nous analysons actuellement nos capacités d'accueil et attendons les nouvelles dates de stage 2020-2021 pour ouvrir nos portes.

3.2.3 Les relations externes

Pour encadrer la relation entre HN, ses collaborateurs, fournisseurs et clients et ainsi permettre une durabilité optimale aux échanges commerciaux, un guide d'éthique permet désormais de régir les agissements de chacun.

Ce guide indique la marche à suivre en tant que collaborateur HN et est indispensable afin de pérenniser des relations saines entre les individus. On y retrouve les directives régissant :

- Les valeurs du Groupe
- Le respect des lois notamment :
 - La responsabilité personnelle
 - Les principes de lutte anticorruption
 - Les principes de lutte contre le blanchiment d'argent
- Les relations avec le public externe
- Les relations avec les entreprises
- Les conflits d'intérêts
- L'engagement de protection des données, de sûreté et de droits à l'image

A la fin de ce document, remis à chaque client et collaborateur, est inscrit la procédure d'alerte en cas de manquement d'un côté comme de l'autre.

Également, nous avons mis en place en 2020 un « manuel qualité » complet, pour expliquer en détail notre fonctionnement, nos actions et nos engagements professionnels. A destination de nos clients et de nos équipes internes, nous assurons via ce document de respecter un cahier des charges stricts et responsable.

Objectif 2021 : Nous souhaitons analyser plus précisément ces risques de manquement et fournir des KPI's sur ce qui a été observé lors des années précédentes, afin d'anticiper l'avenir. En ce qui concerne le « manuel qualité », nous souhaitons tendre, à terme, vers une certification ISO sur notre management de la qualité.

Pour la relation fournisseur plus précisément, moins de documents sont mis en place du côté d'HN. La raison est que notre nombre de fournisseur est bien moins élevé que notre nombre de clients, relativement à notre activité.

Cependant, nos fournisseurs doivent s'engager à respecter notre charte d'achats responsables applicable à l'ensemble de nos transactions. Nos nouveaux fournisseurs, notamment ceux liés au développement de notre activité RSE, se sont bien entendus engagés à la suivre.

Objectifs 2021 : Afin de parfaire cette relation, HN souhaite s'engager en devenant signataire de la charte Relations Fournisseurs Responsables, créée depuis 2010 et pilotée par le médiateur des entreprises.

Pour assurer notre conformité légale auprès de nos clients, et analyser les démarches de nos fournisseurs nous sommes désormais présents sur la plateforme « Provigis ».

Grâce à cette dernière, nos clients peuvent respecter leur obligation légale de vigilance sur les contrats conclus avec HN, et ainsi, s'assurer du respect des règles légales que nous appliquons. Nous intégrons l'ensemble des documents nécessaires dans l'outil sur demande des clients et c'est également via cette plateforme que nous souhaitons demander à chaque fournisseur d'adhérer à notre charte d'achats responsables.

Objectif 2021 : Nous souhaitons obtenir une conformité de 100% de nos fournisseurs à notre charte via la plateforme « Provigis » et ainsi fournir des résultats consolidés. Aujourd'hui, notre charte est communiquée exclusivement par mail.

4 ENGAGE

Vous l'aurez compris, les ambitions d'HN ne s'arrêtent pas à de simples directives. A ce jour, le groupe entend bien être un acteur engagé du changement.

4.1 Un engagement professionnel

Pour obtenir un engagement de la part de ses collaborateurs, il est indispensable pour le groupe d'être vecteur de projets.

4.1.1 La lutte anti-corruption – concurrence déloyale - déconnexion

En 2020, nous avons décidé d'entamer un audit interne au niveau des pratiques de nos collaborateurs à propos des méthodes utilisées dans nos démarches commerciales.

Pour ce faire, nous avons rédigé un questionnaire à destination de l'ensemble de nos commerciaux composé de plusieurs questions, rappels de loi et autres mises en situation. Nous avons également intégré le questionnaire de l'Agence Française Anti-corruption.

Avec plus de 75% de participation et une note moyenne supérieure à 85%, nous avons pu établir un plan d'action ayant pour objectif de pallier les erreurs de certains collaborateurs et de sensibiliser nos équipes aux nouveaux encadrements légaux.

Objectif 2021 : À la suite de notre audit interne, nous voulons à présent former nos équipes par un institut externe, expert dans le sujet de la lutte anti-corruption pour développer nos bonnes pratiques.

Dans la continuité de nos engagements professionnels responsable, un projet de lutte anti-concurrence déloyale est également à déployer sur l'année 2020. Notre objectif est de démontrer à l'ensemble de nos prestataires et clients externe qu'HN respecte la législation à ce sujet.

Objectif 2021 : Effectuer le même type d'audit que pour la lutte anti-corruption, pour suivre un plan d'action similaire et lancer des actions de formation.

La démultiplication du télétravail dans les entreprises entraîne des problématiques souvent méconnues des salariés.

Pour HN, la santé et la sécurité de ses collaborateurs est au cœur de toute décision stratégique. Lors de nos réunions avec notre Comité Social et Economique lors de la rédaction de la charte de télétravail, nous avons abordé ce sujet qui concerne à présent plus de 80% de nos collaborateurs effectuant du travail à distance régulier. Pour informer nos collaborateurs de leur droit, nous avons décidé d'inclure un rappel dans toute signature de mail « Si vous recevez ce mail en dehors de vos horaires habituels de travail ou pendant vos congés, vous n'êtes pas contraint d'y répondre immédiatement, sauf en cas d'urgence exceptionnelle. »

Cette mention était indispensable afin de sensibiliser nos équipes au fait que le télétravail est certes une progression qui s'inscrit dans le cadre d'un changement de dynamique opérationnelle mais qu'il n'est pas pour autant une raison de travailler et d'être joignable 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

Au-delà de l'accompagnement que nous avons proposé via notre service communication sur les bonnes postures à adopter, HN souhaite développer l'axe de la déconnexion sur les prochaines années.

Objectif 2021 : Nos nouveaux outils nous ont permis de centraliser notre travail, mais peuvent aller encore plus loin. En signant notre partenariat avec Microsoft, nous avons découvert « My Analytics ». Cet outil permet à chacun de contrôler son temps de travail et nous souhaitons proposer une formation à la bonne utilisation de cet outil pour l'ensemble des collaborateurs HN disposant de Microsoft office 365.

4.1.2 L'évaluation des risques

Parce qu'un engagement professionnel dans une société telle qu'HN est indissociable d'un suivi scrupuleux des risques liés à son activité, nous avons mis à jour notre Document Unique d'Évaluation des Risques en 2020, à disposition de l'ensemble de nos collaborateurs.

Par l'évaluation de nos risques potentiels, nous savons également comment les prévenir et comment les éviter. En ce sens, nous avons rédigé un plan d'action à mener à court et moyen terme que voici :

Document unique d'évaluation des risques
Synthèse des actions à mener

Actions à mener au plus tôt :

- Risque # 1 - Postures pénibles : Affichage pour préconiser les bonnes postures.
- Risque # 1 - Postures pénibles : Communication sur la Communauté pour préconiser les bonnes postures.
- Risque # 1 - Postures pénibles : Mise à disposition de dossiers ergonomiques pour améliorer la posture.
- Risque # 1 - Postures pénibles : Mise à disposition de souris ergonomiques pour améliorer la posture.
- Risque # 1 - Postures pénibles : Mise à repose-pieds pour améliorer la posture.
- Risque # 2 - Travail sur écran : Utilisation de logiciels à paramètres réglables : couleur et taille des caractères, fond d'écran...
- Risque # 2 - Travail sur écran : Formation des salariés au risque lié au travail sur écran.
- Risque # 6 - Travail de nuit : Proposer une visite médicale plus récurrente.

Actions à mener à moyen terme :

- Risque # 1 - Postures pénibles : Alternance des tâches permettant des interruptions du travail sur écran
- Risque # 3 - Organisation de la sécurité : Désignation d'un animateur de sécurité
- Risque # 3 - Organisation de la sécurité : Formation à la sécurité des salariés à leur embauche, puis régulièrement
- Risque # 3 - Organisation de la sécurité : Intégration de la sécurité dans la culture de l'entreprise
- Risque # 3 - Organisation de la sécurité : Procédure d'organisation des secours réalisée et testée
- Risque # 3 - Organisation de la sécurité : Procédure d'organisation des secours réalisée et testée
- Risque # 6 - Travail de nuit : Informer les salariés sur l'équilibre vie personnelle et vie professionnelle.
- Risque # 6 - Travail de nuit : Informer les salariés sur les troubles du sommeil et de la vigilance.
- Risque # 6 - Travail de nuit : Informer les salariés sur les troubles cardiovasculaires.
- Risque # 6 - Travail de nuit : Informer les salariés sur les troubles nutritionnels.
- Risque # 6 - Travail de nuit : Informer les salariés sur les troubles neuropsychiques.

Actions à mener à long terme :

- Risque # 4 - Risques psycho-sociaux : Sensibiliser et inciter à l'utilisation du Droit Individuel à la Formation (DIF)
- Risque # 4 - Risques psycho-sociaux : Préparer le retour à l'emploi d'un salarié absent sur une longue période
- Risque # 4 - Risques psycho-sociaux : Elaborer une procédure en cas d'évènement grave (agression, accident, suicide...)
- Risque # 4 - Risques psycho-sociaux : Former l'encadrement intermédiaire aux techniques de communication et de résolution des conflits
- Risque # 4 - Risques psycho-sociaux : Réagir rapidement en cas de tension relationnelle entre salariés
- Risque # 4 - Risques psycho-sociaux : Solliciter un organisme extérieur pour évaluer les Risques psychosociaux
- Risque # 5 - Sécurité suite à une épidémie : Respect des précautions d'hygiène.
- Risque # 5 - Sécurité suite à une épidémie : Confinement des zones à Risque.
- Risque # 5 - Sécurité suite à une épidémie : Organisation de la manipulation, du transport des produits contaminants.
- Risque # 5 - Sécurité suite à une épidémie : Procédure d'élimination des déchets réalisée et suivie.
- Risque # 5 - Sécurité suite à une épidémie : Ventilation correcte des locaux
- Risque # 5 - Sécurité suite à une épidémie : Protocole de la conduite à tenir en cas d'accident avec exposition au sang affiché.
- Risque # 5 - Sécurité suite à une épidémie : Port effectif des équipements de protection adaptés : gants, lunettes, blouse
- Risque # 5 - Sécurité suite à une épidémie : Soins corrects de toutes les blessures.
- Risque # 5 - Sécurité suite à une épidémie : Matériel à usage unique privilégié
- Risque # 5 - Sécurité suite à une épidémie : Vaccination des salariés exposés en règle, information et formation des salariés
- Risque # 6 - Travail de nuit : Adapter les locaux (luminosité).

Objectif 2021 : Suivre ce plan d'action, et y intégrer davantage la partie épidémique, en lien avec la crise sanitaire que nous traversons actuellement. HN s'engage pour la sécurité de ses

collaborateurs et souhaite notamment suivre et développer son plan de prévention des RPS ici présent.

4.2 Un engagement associatif, solidaire et écologique

D'autant plus en cette période, il est indispensable pour les entreprises de s'engager auprès d'associations ou de sociétés visant directement à apporter leur aide aux citoyens et à la planète. C'est un axe qu'HN intègre entièrement dans sa politique de mécénat d'entreprise.

4.2.1 La Croix Rouge

Association la plus soutenue par HN, les bénévoles et salariés de la Croix Rouge peuvent compter sur la participation d'HN à de nombreuses actions.

Nous collaborons plus particulièrement avec la délégation territoriale du Val-de-Marne de l'association, département où siège notre société. Nous menons donc des actions quotidiennes afin de répondre aux besoins des personnes démunies et d'apporter notre aide dans la mise en place de certains de leurs projets. Cette collaboration nous y tenons, et nous espérons pouvoir continuer à leurs côtés pendant de nombreuses années.



Depuis 20 ans, l'association française mène des actions de coopération internationale au Togo en partenariat avec la Croix-Rouge togolaise dans de nombreux domaines.

Dans le cadre de leur nouveau projet environnemental et éducatif (reboiser deux collège-lycée togolais), nous avons décidé de dépasser les frontières de l'Afrique et d'apporter notre aide. Nous avons financé l'achat de 200 pousses d'arbres, équivalent à notre nombre de recrutements sur l'année 2019. De plus, nous avons financé l'achat de casquettes afin de permettre aux élèves de se protéger des rayons du soleil le temps de la croissance des arbres. Ce projet aurait dû être porté par plusieurs de nos collaborateurs se rendant sur place pour participer directement à la plantation et la distribution mais la crise de la Covid-19 repousse cette échéance à l'année 2020.

Pour accompagner la Croix Rouge sur le territoire français, nous avons financé l'achat d'un drone de secours à disposition des équipes de l'association pour aider les populations en cas d'incendie ou de catastrophe naturelle.



Parmi nos autres dons, nous pouvons lister :

- Un don de thermos utilisés lors de nos évènements internes, afin d'accompagner les familles démunies
- L'ensemble de nos goodies périssables sont directement envoyés à la Croix Rouge, comme les sous mains par exemple à destination des enfants pour les dessins ou autres projets d'école
- Le don de nos mobiliers de bureaux lorsque nous les changeons
- Une collecte de vêtements auprès de nos collaborateurs afin de donner une seconde vie à leurs habits et rendre le quotidien de famille démunies plus agréable



Cette collaboration est essentielle et s'inscrit dans une démarche de durabilité sur l'avenir. Nos collaborateurs s'impliquent d'ailleurs de plus en plus dans nos actions, notamment avec la crise de la Covid-19 pendant laquelle la Croix Rouge s'est grandement engagée en aidant les hôpitaux.

L'association nous aide également d'un point de vue écologique en redonnant une seconde vie à nombre de nos équipements.

Objectif 2021 : Comme cité, notre intervention au Togo fait partie de nos ambitions, bien que cela ne dépende pas uniquement de nous. La crise sanitaire aura également marqué une augmentation des inégalités contre lesquelles la Croix-Rouge se bat, et nous souhaitons dupliquer notre accompagnement dans ce combat.

4.2.2 Les actions ponctuelles

Fin 2019, HN est devenu signataire de l'appel national pour une route plus sûre. Cet appel regroupe 7 engagements à destination de la France entière, qui ont été développés tout particulièrement au sein de nos équipes :

- « Nous limitons au cas d'urgence les conversations téléphoniques au volant »
- « Nous prescrivons la sobriété sur la route »
- « Nous exigeons le port de la ceinture de sécurité »
- « Nous n'acceptons pas les dépassements des vitesses autorisées »
- « Nous intégrons des moments de repos dans le calcul des temps de trajet »
- « Nous favorisons la formation à la sécurité routière de nos salariés »
- « Nous encourageons les conducteurs de deux-roues à mieux s'adapter »



Pour cet évènement, la Croix Rouge est encore une fois venue dans nos locaux, pour former une vingtaine de nos collaborateurs aux gestes qui sauvent.

Notre activité nécessitant pour une partie de nos collaborateurs beaucoup de déplacement, il était essentiel de s'engager auprès de la préfecture du Val-De-Marne.

Objectif 2021 : Le 6^{ème} engagement de l'appel concerne une formation distribuée à nos collaborateurs sur la sécurité routière. À la vue du nombre de déplacements de 2020, nous avons décidé de proposer cette formation sur 2021.

Depuis plusieurs années, HN est partenaire du plus grand circuit de courses et de marches contre le cancer du sein, Odyssea. Nous nous engageons également sur tous types d'actions aux appels nationaux.



En 2020, la course a été annulée et remplacée par un live Facebook auquel nos collaborateurs ont pu participer à titre personnel. Cependant, dans nos objectifs de lutte contre le cancer du sein, nous avons effectué une collecte de tee-shirt exclusivement en coton, à destination de la revente dont les gains financeront la recherche contre le cancer du sein. Ainsi, chaque salarié a pu participer à cette action selon ses moyens.

Le mois de Novembre 2020 fut marqué par l'évènement du « Movember », un évènement annuel organisé par la fondation « Movember Foundation Charity ». Pendant ce mois, les hommes du monde entier sont invités à se laisser pousser la moustache dans le but de sensibiliser l'opinion publique et de lever des fonds pour la recherche dans les maladies masculines telles que le cancer de la prostate. HN a décidé de participer à cette action, chaque photo reçue de la part d'un collaborateur portant la moustache fût récompensée d'un don d'une dizaine d'euros pour la fondation.



Lors du premier confinement, nous avons apporté un peu de soutien aux équipes mobilisées dans les hôpitaux en offrant un coffret de chocolats pour les fêtes de Pâques à l'ensemble du personnel de l'hôpital de Charenton-Saint-Maurice. Nous étions à la disposition de ces derniers pour toute aide relative à notre cœur de métier.



Objectif 2021 : Malgré la crise sanitaire, nous avons pu participer à certaines actions et espérons dupliquer nos engagements associatifs et solidaires sur l'année 2021.

« C'est en prenant des initiatives que nous serons les pionniers du monde de demain. Tous ensemble, changeons les codes. »

