

Communication sur les progrès 2020

Edition mars 2021





NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur
le Progrès** sur la mise en œuvre des
principes **du Pacte mondial des
Nations Unies.**

Nous apprécions vos commentaires sur
son contenu.



- ✓ **Introduction**
- ✓ **Présentation**
- ✓ **Droits de l'Homme**
- ✓ **Droit du Travail**
- ✓ **Lutte contre la corruption**
- ✓ **Environnement**
- ✓ **Nos axes de travail**

Introduction

Depuis 2017, notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies nous a permis de formaliser notre engagement en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises. Il fut complété par une évaluation RSE réalisée en 2019.

En tant qu'Entreprise Adaptée créée il y a plus de 35 ans, nos valeurs sociales sont fortes et ont su évoluer avec le temps. Notre objectif reste de favoriser l'insertion, l'implication et l'épanouissement de nos salariés tant sur un plan professionnel que social. Notre Charte des Valeurs nous guide dans cette approche afin de nous permettre de nous développer le plus durablement possible.

Aujourd'hui, nous renouvelons notre adhésion afin de poursuivre notre démarche, de mener des actions concrètes au quotidien et de renforcer notre soutien aux 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

Dans cette Communication sur les Progrès, sont décrites les actions que nous mettons en œuvre pour améliorer l'intégration des principes fondamentaux du Global Compact dans notre culture et notre politique.

Bien cordialement.



Olivier Theron

Directeur Général

Présentation

Qui sommes-nous ?

**PRES DE 40
ANNEES
D'EXPERIENCE**

**SERVICES DE
DEMATERIALISATION
ET BPO**

**BORDEAUX
TOULOUSE
PARIS**

**PLUS DE
400
SALARIES**

**PLUS DE 100
CLIENTS GRANDS
COMPTES**



**NORME QUALITÉ
ISO 9001**

... depuis 2002

**ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification**



**NORME SÉCURITÉ
ISO 27001**

... depuis 2019

**ISO 27001
BUREAU VERITAS
Certification**



**NORME
NUMÉRISATION FIDÈLE**

En cours...

**NF 544
NF 42026**



**RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE**

... depuis 2017

**Evaluation CAP 26000
BUREAU VERITAS
Certification**

www.bureauveritas.fr/cap26000

ISO 26000

77% d'exemplarité
en 2019



TOP 1% des fournisseurs
Catégorie Office administrative
aux supports activités
... Renouvellement 2021

... depuis 2016



RESPECT
LOYAUTÉ

CONFIANCE

SATISFACTION CLIENT

EXIGENCE

Charte co-construite par
40 salariés volontaires et les membres
du Conseil d'Administration.

RESPECT

Le respect à GESTFORM se traduit par l'attention, la considération, et la bienveillance portées à l'autre. Il se manifeste par le principe d'équité.

Chacun s'engage à :

- Être équitable en permettant à l'autre, selon ses possibilités, de s'épanouir.
- Pratiquer une écoute individualisée et favoriser l'entraide.
- Voir au-delà des différences de chacun et supprimer les jugements de valeur sur le handicap.
- Respecter l'environnement de travail, nos Partenaires et Clients, notre démarche de développement durable.

Nous souhaitons que nos Clients et Partenaires nous considèrent comme un prestataire à part entière.

LOYAUTE

La loyauté, c'est respecter nos engagements par la fidélité à la parole donnée en interne aussi bien qu'en externe. Elle repose, entre autres, sur la fiabilité de l'information transmise.

Chacun s'engage à :

- Assumer pleinement ses responsabilités et ses engagements.
- Reconnaître ses erreurs et rester constructif dans leur analyse.
- Transmettre les informations nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise dans un esprit de partage.
- Être cohérent entre ses discours et ses actes.

Nous demandons à nos Clients et Partenaires la réciprocité et qu'ils nous donnent la meilleure visibilité possible sur les perspectives réelles d'activité.

CONFIANCE

A GESTFORM, la confiance repose sur la qualité des relations, aussi bien en interne qu'en externe. Elle inclut la confidentialité apportée au traitement des informations de nos clients. Elle se préserve, se partage et se construit, en permanence, avec tous les partenaires pour le bénéfice de tous.

Chacun s'engage à :

- Favoriser des relations de travail constructives et sincères.
- Privilégier un discours simple et honnête dans le respect de la confidentialité requise.
- Être autonome dans le cadre de sa fonction pour prendre des initiatives et en rendre compte.
- Inviter nos clients et partenaires à travailler en réciprocité dans cet esprit de confiance.

Nous voulons trouver chez nos Clients et Partenaires cette même confiance dans les échanges.

SATISFACTION CLIENT

Qu'il soit interne ou externe, la satisfaction du client passe par son écoute précise. Cette satisfaction nécessite de comprendre ses attentes et de répondre conformément à sa demande. Elle vise un travail de conseil et d'anticipation pour être force de proposition.

Chacun s'engage à :

- Contribuer au respect des délais, coûts et conformité de la demande.
- Adapter notre organisation en tenant compte des besoins de nos clients.
- Informer des risques de dérive de la prestation dès leur apparition.
- Participer à l'évolution des prestations.

Nous sollicitons nos Clients et Partenaires pour qu'ils contribuent à l'amélioration continue de nos prestations.

EXIGENCE

A GESTFORM, l'Exigence est triple. C'est :

- L'ambition de pérenniser et développer l'entreprise et l'emploi des personnes en situation de handicap.
- L'innovation, pour repenser nos pratiques actuelles, les rendre plus compétitives, les changer.
- La performance, par le choix du travail collectif et la volonté d'acquérir de nouvelles compétences.

Chacun s'engage à :

- S'ouvrir aux changements d'organisation à tous les niveaux.
- Se former pour développer ses compétences et sa polyvalence.
- Favoriser et privilégier la responsabilité collective des équipes pour garantir la performance et l'implication.
- S'adapter aux évolutions technologiques pour permettre l'agilité de GESTFORM.

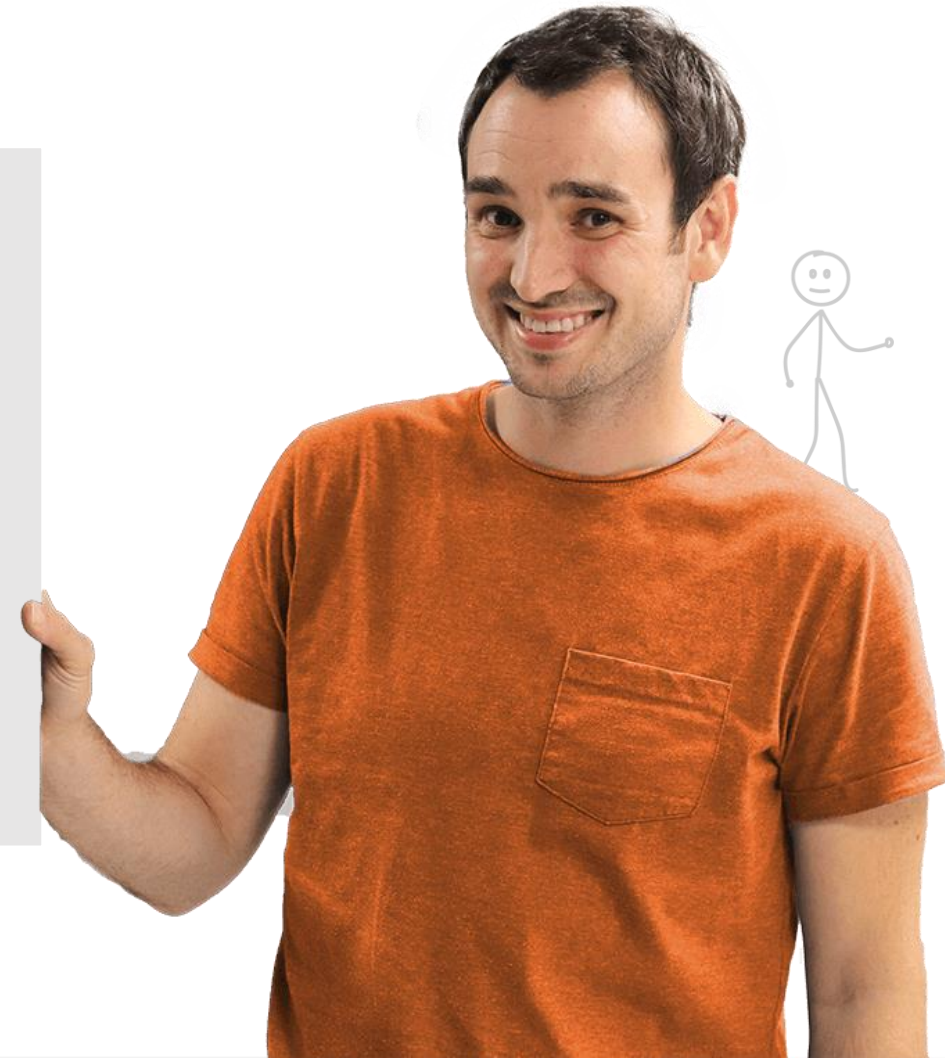
Nous espérons que nos Clients et Partenaires nous soutiennent dans ces trois exigences.

Entreprise adaptée >

Administrée par une association loi 1901 >

UNIR (Union Nationale pour l'Insertion et la Réinsertion) >

Un conseil d'administration et un comité exécutif >



MANAGEMENT STRATÉGIQUE ET OPÉRATIONNEL

Management de proximité participatif

Démarche de LEAN MANAGEMENT Durable

Adaptée par les managers à la situation de télétravail

Comités de pilotage périodiques

Matrice de pilotage PHILAE

Comités Inter processus

Comités Opérationnels Processus

Comités Techniques



Chiffre d'affaire 2020 :
11,4 millions d'euros

Investissements 2020 :
134 000 €

Rentabilité 2020 :
7 %



GESTION DE LA CRISE COVID-19 :



Anticipation des communications de consignes sanitaires en amont du confinement, dès le 28 Février 2020.



Déploiement de 15% des effectifs en télétravail dès le 15 Mars 2020 pour la continuité d'activité et la limitation des contacts. Jusqu'à 50% des effectifs en télétravail.



Préservation du lien social : entretiens hebdomadaires avec les salariés, rotations en activité partielle et travail en entreprise, communications vidéos de la Direction Générale pendant toute la période.



100% des demandes des clients et des prestations essentielles satisfaites dans le respect et le contrôle continu des mesures sanitaires.



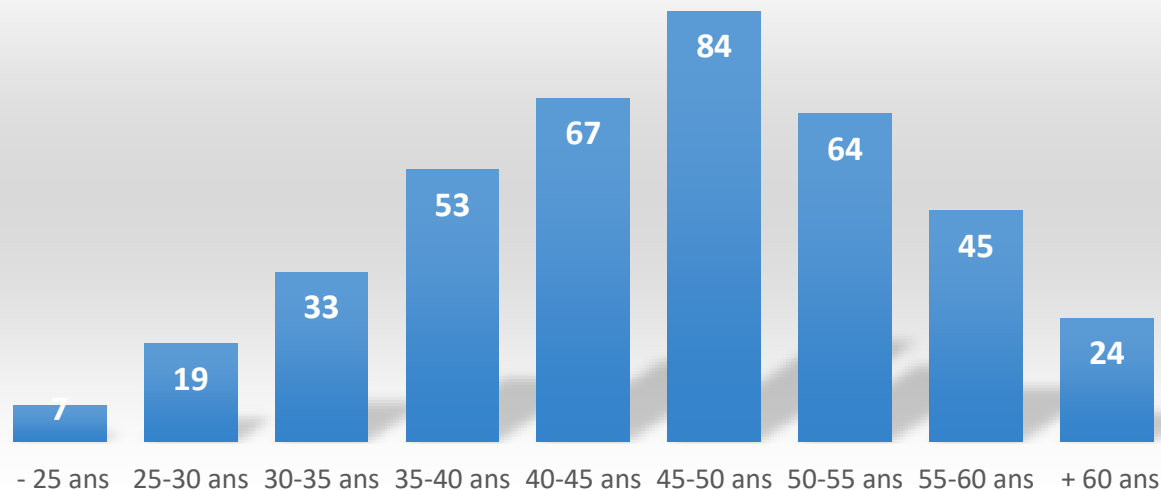
Droits de l'Homme

Taux de CDI :
supérieur à 99 %

Ancienneté moyenne :
9,7 ans



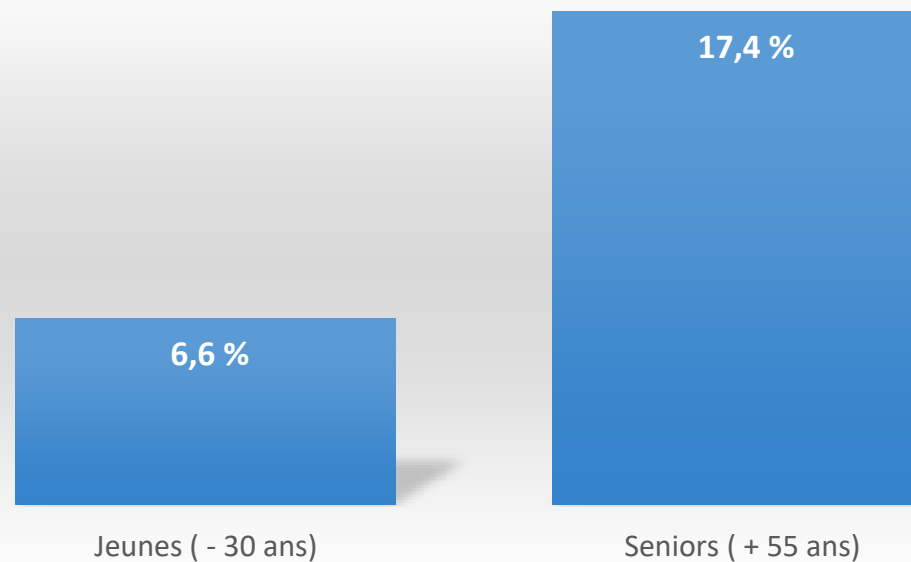
Pyramide des âges



Moyenne âge H/F		
	Homme	Femme
Employés	46	47
AM	42	42
Cadres	44	45
MOYENNE	44	47

Moyenne d'âge H/F :
45,5 ans

Emploi des jeunes et seniors

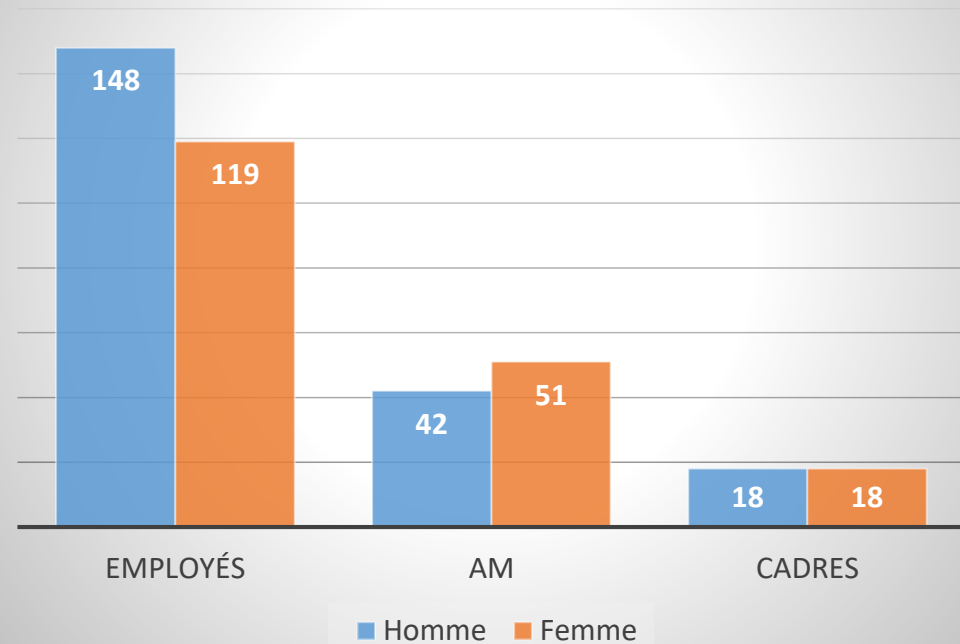


55 % de travailleurs en situation de handicap

Index Égalité Professionnelle F/H :
93%

Ratio de l'écart des salaires entre le + haut et le 1er coefficient : **4,5**

Répartition Hommes / Femmes par CSP



- ✓ Dialogue Social : instance représentative du personnel conformément à la réglementation
- ✓ Dialogue avec l'encadrement de proximité pour anticiper toute situation conflictuelle
- ✓ Présence de Responsables d'accompagnement à l'Emploi
- ✓ Communication et identification des lanceurs d'alerte
- ✓ Désignation de référents Harcèlement
- ✓ Accompagnement social : aide aux démarches administratives, aide à la rédaction de courrier, accompagnement vis-à-vis d'institutions administratives...
- ✓ Autorisations d'absences
- ✓ Commission d'entraide apportant un soutien aux démarches personnelles des salariés de GESTFORM (recherche de logement, aide aux paiement de factures « soudaines », ...)

Droit du Travail

Enquête sur la **Qualité de Vie au Travail**
menée en **septembre 2020**

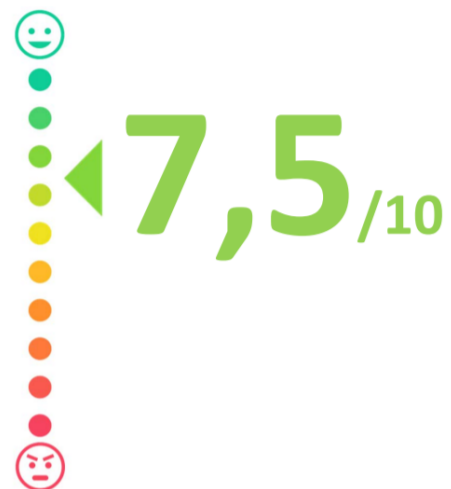
- ✓ Motivation au travail (degré et source de motivation)
- ✓ Conditions de travail (nature et contenu du travail, développement professionnel, environnement de travail, relations sociales)
- ✓ Risques psychosociaux
- ✓ Conciliation vie personnelle / vie professionnelle

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

CONTENTS DE
VENIR TRAVAILLER ?

85%

DEGRÉ DE MOTIVATION



NOTE QVT GLOBALE



6,2 3^{ème} baromètre national QVT dans
l'ESS
(Economie Sociale et Solidaire)

Résultats 2020 –
Enquête CHORUM



45%

**DÉCLARENT QUE LA QVT CHEZ
GESTFORM EST MEILLEURE QUE
DANS LES ENTREPRISES CLASSIQUES**

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE : BILAN



Taux de satisfaction >50%

Actions sociales Comité Social et Economique :
paniers gourmands de fin d'année, cadeaux de Noël des enfants de salariés, cartes cadeaux, subvention café, etc...

Rentrée des classes :
2h offertes à chaque salarié pour accompagner son ou ses enfants

Dispositif d'**intéressement** des salariés

Repas Millésime :
repas entre la Direction et quelques salariés, les plus anciens et les plus récents afin d'échanger librement

Revalorisation annuelle du point par la Convention Collective :
Gestform dispose de sa propre grille de salaire, supérieure à la valeur du point conventionnel

Actions sociales participatives :

Dons de livres et de vêtements,
décoration des espaces communs,
échanges de service, actions « nature »

Actions d'entraide
ponctuelle entre salariés

Zone de Gratuité éphémère :

Dons d'objets entre salariés sur la base du
volontariat

En 2020	Formation interne	Formation externe
Nombre de personnes ayant suivi une formation	241	305
Nombre d'heures de formation dispensées	1109	6067

1,45 % de la masse salariale est dédié aux formations externes

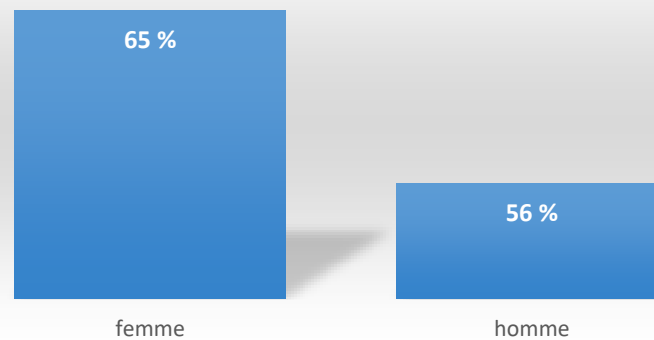
Nombre d'heures de formation par CSP



Pourcentage de salariés formés par CSP



Proportion H/F formés



Exemples de formations dispensées en 2020 :

- Gestion du stress et des émotions dans un contexte professionnel : 190 heures
- Compétences liées au métier (bureautique, management, sécurité, habilitation électrique, relation clientèle, anglais, éco-conduite, etc...) : 3 800 heures
- Formations certifiantes ou diplômantes : 1095 heures
- Gestion du stress et confiance en soi : 122 heures
- Le handicap psychique (managers de proximité) : 63 heures
- MOOC RGPD : 613 heures
- Non discrimination au recrutement : 42 heures

Lutte contre la corruption

Pratiques de **transparence** auprès
de nos clients conformément à
notre Charte des Valeurs :

Explication des prix, contenus clairs et
détaillés, documentation relative à nos
prestations ...

Veille réglementaire et
technologique

Sensibilisation **anti-corruption**
auprès de tous nos collaborateurs
potentiellement exposés
(33 personnes formées depuis 2019)

Formation sur la **non discrimination**
au recrutement (42 heures en 2020)



Notre **Charte des Achats Responsables** est communiquée à nos fournisseurs principaux. Elle illustre la stratégie de Gestform au travers de lignes de conduite.



Revalorisation des **déchets papier** par une entreprise adaptée locale (ELISE)

Entretien de nos **espaces verts** par un établissement de services d'aide par le travail (ESAT Pessac Alouette)

Volume d'**achats réalisés en région** :
30 % dont 13 % sur le département

Objectif de tendre vers 50 % sous 3 ans

Pour **toute consultation** lancée par notre service Achats, une grille de réponse intégrant des **critères RSE** est complétée :

- Conformité produits
- Délai de livraison
- Respect du process Achats
- Appel à la sous traitance
- Application de la réglementation en matière de sécurité
- Respect des principes de sécurité information et de la réglementation
- Certifications et reconnaissances
- Loyauté des pratiques
- Respect des règles éthiques
- Achats locaux

Environnement



Suivi d'**indicateurs environnementaux** :

- Éco-conduite des chauffeurs
- Consommation des véhicules de production
- Consommation énergétique
- Consommation en ressources naturelles (papier, eau ...)

Achat progressif de **véhicules électriques**

Tri des **déchets**

Sensibilisation aux consignes et au respect de l'environnement à chaque nouveau salarié

Achat de produits **éco labellisés**

Encouragement aux **modes de déplacement alternatifs** (vélo, covoiturage ...)

Suivi du respect des **consignes environnementales** lors des rituels de management en production

Déploiement de **matériel moins énergivore** (luminaires, matériel informatique...)

Recyclage et valorisation d'une partie de nos déchets
En 2020 :
Près de 26 tonnes de papier recyclés
180 kg de toners et cartouches d'imprimantes recyclées

Nos axes de travail

- ✓ Réflexion sur l'organisation du temps de travail et du télétravail
- ✓ Maintien de l'employabilité des salariés en fonction de l'évolution des métiers accrue par la crise sanitaire
- ✓ Consolidation de notre QVT
- ✓ Développement de la polyvalence des compétences de production
- ✓ Retour à nos objectifs de croissance à moyen terme

NOUS CONTACTER

www.gestform.com



Par téléphone ou email :

GESTFORM
(Siège Social)

38, rue François Arago
ZI du Phare
33700 MERIGNAC

Tél : (+33) 05.57.92.49.00
mail@gestform.com

www.gestform.com

