

Rouen, le 1^{er} mars 2022

Lettre d'engagement du Président



Monsieur le Secrétaire Général,

Engagée depuis plus de 10 ans dans une démarche RSE, Helpévia finalise la rédaction de son troisième plan d'actions en 2022.

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.

En 2021, Helpévia a ouvert son capital à un partenaire extérieur, UI Investissement, investisseur de proximité et expert en santé mais également à ses salariés qu'ils soient cadres ou Etam. Une nouvelle aventure et des perspectives de développement s'ouvrent donc à nous qui venons de fêter nos 40 ans.

Le contexte épidémique du Covid-19 se prolongeant, nous avons dû plus que jamais faire preuve d'agilité et d'adaptabilité. D'une part, pour maintenir en interne cohésion, bien-être des équipes mais également pour être plus que jamais à l'écoute des établissements de santé pour les accompagner au quotidien.

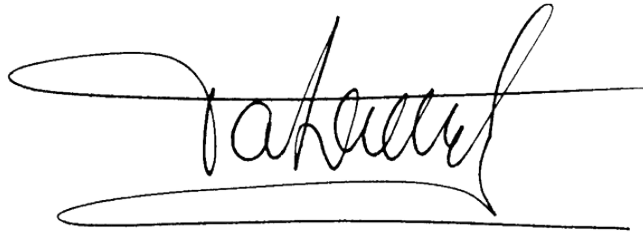
Comme en 2020, notre politique RSE et notre référence aux valeurs du Global Compact ont été véritable soutien dans notre adaptation à ce contexte si particulier. Les outils dont nous sommes dotés au cours de ces dernières années ont eu plus que jamais leur place dans ce contexte sensible.



Adhérents depuis 2015 au Pacte Mondial des Nations Unies, nous avons aujourd'hui le plaisir de publier notre 6ème COP pour exprimer notre soutien aux valeurs du Global Compact et à ses 10 principes. Cette COP sera partagée en interne et en externe par le biais de notre site internet, nos différents supports et différentes actions de communication.

Nous exprimons à nouveau notre volonté de faire progresser ces 10 principes dans notre sphère d'influence et auprès de nos différentes parties prenantes.

Avec nos respectueuses salutations.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eric Tabouelle', is centered on the page. The signature is written in a cursive style with a large, sweeping initial 'E' and a long horizontal line extending to the right.

Eric TABOUELLE,

Président Directeur Général.





RSE HELPEVIA



D'une culture d'entreprise
à un outil de progrès

2022





Communication sur le Progrès n°6

Février 2022

Les points marquants de 2021

L'année 2021 a été une étape importante dans la vie d'Helpévia. En effet, pour la première fois, son capital a été ouvert à ses salariés et à UI Investissement via son fonds d'entrepreneurs Cap Grand Ouest 3.

En hausse depuis plusieurs années, le chiffre d'affaires d'Helpévia a atteint près de 38m€ à l'issue du dernier exercice marqué par la crise sanitaire. La croissance des deux centrales d'achats, la valorisation de leur savoir-faire en matière de négoce international et de logistique, la croissance du nombre d'adhérents ainsi que l'élargissement de l'offre à de nouveaux marchés médicaux devraient permettre à Helpévia de poursuivre son excellente dynamique dans les prochaines années.

En s'associant aux équipes d'UI Investissement, Helpévia a fait le choix d'un investisseur de proximité et expert dans la santé. Avec des équipes implantées dans le Grand Ouest depuis plus de 10 ans, UI Investissement a su se différencier par la qualité de son accompagnement, sa connaissance des écosystèmes locaux et la force de son réseau d'entrepreneurs, disponibles pour s'engager aux côtés des dirigeants. En plus de cet ancrage local, UI a développé un savoir-faire reconnu dans la santé et une parfaite maîtrise des problématiques du secteur. La direction d'Helpévia va pouvoir également bénéficier des différentes expertises et outils d'accompagnement mobilisés au sein de l'Académie UI qui rassemble tous les dirigeants soutenus par UI Investissement partout en France.

Enfin, engagée depuis plus de 10 ans dans une démarche RSE, Helpévia rédige son troisième plan d'actions en 2021. Le Comex et le groupe de travail RSE, pilote du déploiement de la démarche en interne et en externe, ont fait le bilan du plan d'actions précédent et l'analyse des points forts et points faibles pour tracer une nouvelle feuille de route pour 3 années à venir.

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.



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

Associer les salariés au développement

Pour accompagner sa nouvelle phase de croissance, Helpévia a ouvert son capital à un investisseur mais également à ses salariés. La majorité d'entre eux, Cadres mais aussi Etam, a participé à cette augmentation de capital : un signal fort de confiance envers l'entreprise.

Au-delà, cette ouverture de capital aux salariés s'inscrit naturellement dans l'esprit participatif qui anime de nombreux processus d'Helpévia.

Renforcer la cohésion d'équipe

La programmation d'un événement interne par trimestre est maintenue et la fréquentation reste importante avec des retours positifs. 78,7 % estiment qu'ils sont agréables pour la vie de l'Entreprise. Ces temps de convivialité se sont adaptés aux contraintes sanitaires qui étaient les nôtres mais ont pu être maintenus.

Ces actions internes sont relayées sur LinkedIn. Des posts valorisant la démarche RSE d'Helpévia dans son ensemble, viennent en complément.

Au-delà d'éviter l'isolement des collaborateurs en télétravail comme en 2020, notre souci était de soutenir le moral des équipes que l'on sentait éprouvé par ces différents épisodes pandémiques à répétition. Une newsletter hebdomadaire, 01 Semaine, est donc née. Son objectif : apporter un coup de peps, de vitamines dans notre quotidien pour ouvrir des fenêtres sur des horizons positifs !

18 numéros ont donc été diffusés du 22 février au 2 juillet sur des sujets un peu décalés, avec des propositions pour se changer les idées, avoir des pistes d'évasion : le carnaval, la forêt, la danse, le vélo, les étoiles ont fait partie des thèmes évoqués.

La proposition a répondu aux attentes de l'ensemble des collaborateurs puisqu'ils ont été 98 % à parcourir ce support, rapidement ou dans son intégralité, 77 % trouvant le support sympathique et 57,4 % original.

Com'On, notre journal interne a pris le relais à la rentrée de septembre. Ce dernier remplit également sa mission de lien entre les équipes car 98 % collaborateurs lisent au moins quelques passages dont 50 % en entier. Pour 85 % des équipes, il répond aux attentes qu'elles ont d'un journal interne et 87 % le trouvent agréable à lire.



Un lien avec la hiérarchie

Notre réunion annuelle de janvier n'a pu être maintenue en présentiel et nous avons eu recours à la visio. Malgré ce format, 98 % des salariés ont trouvé ce format efficace voire très efficace.

Au cours de l'année, d'autres réunions permettent aux équipes de se tenir informées. Les réunions mensuelles inter-services sont considérées à 85,10 % comme efficaces voire très efficaces et les réunions de services hebdomadaires à 91,5 %.

Santé et sécurité au travail

Depuis mai 2019, une dotation quotidienne de masques et de gel est proposée à chaque salarié. Des lingettes sont également 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...). Ces dispositifs de protection et d'hygiène sont maintenues depuis.

Une communication par voie d'affichage rappelle toujours 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 5^{ème} version.

Pour éviter la fréquentation des lieux collectifs de restauration, une salle dotée de micro-ondes a été aménagée. Des salles de réunions sont réservées à la pause déjeuner pour les repas dans le respect d'une jauge maximum.

Manager à distance

Le télétravail est désormais entré dans notre fonctionnement d'entreprise. Au regard des résultats de l'enquête interne et sensible à la complexité de l'exercice et ses multiples points de vigilance, le Comex a souhaité une journée de formation à destination des managers.

Chaque manager a pu réfléchir à la notion de distance (physique, opérationnelle, émotionnelle) et appréhender les moyens pour piloter, animer, motiver son équipe dans ce cadre si particulier. L'objectif souhaité est que managers et collaborateurs ne souffrent pas de cette nouvelle organisation du travail et sachent trouver les bons outils pour avancer dans leurs missions.

Favoriser l'expression de chacun

Dans l'objectif de savoir si chaque collaborateur avait facilement moyen de s'informer et de s'exprimer en interne, une enquête sur la communication interne a été faite au printemps. Un taux de 72 % de participation a été relevé. 53,2% estiment être bien informés et 40,4 % très bien informés.

Une nouvelle question « Vous sentez-vous concerné.e par la culture d'entreprise d'Helpévia (état d'esprit, sentiment d'appartenance, adhésion aux valeurs...) » a été adjointe à cette enquête. 46,8% s'estiment très concernés et 42,6 % assez concernés.



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. La qualité de la communication inter-service ou au sein des services est jugée significativement moins bonne. « Télétravail et confinement » en sont certainement l'explication et impliquent qu'il faut communiquer autrement, ce qui a pu en déconcerter certains.

Environ, 2 salariés sur 3 s'épanouissent dans l'entreprise et se retrouvent dans les propositions d'accompagnement professionnel d'HELPEVIA

Les baisses les plus importantes de l'enquête : les relations managériales, la facilité d'échange avec la hiérarchie et la reconnaissance de l'entreprise. La distance induite par le télétravail est certainement une explication à ces tendances mais reste malgré tout des points de vigilance.

Retour sur notre engagement pour 2021

Engager une réflexion pour instaurer le télétravail de manière pérenne

Le télétravail n'était pas dans notre culture d'entreprise. Il s'est cependant imposé pendant plusieurs mois dans l'urgence sanitaire. Les différents acteurs de l'entreprise ont réussi, chacun dans leur métier, à maintenir l'activité en adoptant de nouvelles méthodes d'organisation du travail.

Sur la base de cette expérience de plus de 3 mois, et conscients d'un effet positif du télétravail pour les salariés dans leur vie personnelle et professionnelle, la Direction et les élus du Comité Social et Economique ont décidé de poursuivre l'expérience dans un cadre défini et dont les modalités sont partagées. Les négociations se sont déroulées de septembre 2020 à mars 2021.

En permettant la réalisation, en dehors de l'entreprise, de certains travaux qui traditionnellement s'effectuent dans ses locaux, l'accord vise à inscrire la politique de gestion des Ressources Humaines dans une démarche visant à concourir tant à l'amélioration des conditions de travail qu'à la réduction des contraintes notamment liées aux trajets habituels de certains salariés.

Le télétravail repose sur un postulat fondamental, la relation de confiance entre un responsable et chaque salarié en télétravail, et deux aptitudes complémentaires, l'autonomie et la responsabilité nécessaire au télétravail. Il repose également sur la capacité des managers à gérer une partie de leur équipe à distance, avec la même efficacité qu'en présentiel et le même niveau de résultats. Une vigilance est accordée pour préserver les grandes caractéristiques de l'entreprise : travail d'équipe dynamique, flexibilité de management, responsabilité individuelle.



Pour les salariés à temps plein, 1 jour par semaine est accordé par semaine. L'accord a été appliqué à compter du 1^{er} septembre 2021. Il a été conclu pour une durée déterminée de 1 an et un point sera fait au terme de cette période avec les Instances Représentatives du Personnel pour envisager les modalités d'une reconduction.

La mise en place d'un télétravail exceptionnel peut également être accordée pour répondre à une situation exceptionnelle et temporaire externe rendant l'accès au lieu de travail habituel difficile (conditions météorologiques rendant les déplacements dangereux, mouvement social bloquant tous les modes de transports, risques industriels...).

Engagement pour 2022

Dans le cadre de l'évaluation des fournisseurs hors Europe de notre filiale Rhésus, obtenir des éléments précis sur le respect des droits des salariés.



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).

Rhésus, notre plateforme de distribution pour établissements sanitaires, 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 avec une demande des moyens mis en œuvre pour leur respect en interne ainsi que des éléments de preuve.

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, à la faveur du bilan de l'opération en fin d'année, une information a été mis en ligne sur l'intranet mettant en avant le montant maximum que cela peut coûter à chacun, 11,88 €.

La mini transat

Colombine Blondet a participé à la Mini-Transat 2021. Nous lui avons accordé notre soutien à plus d'un titre. En effet, il nous est apparu important d'encourager cette jeune femme audacieuse et pugnace à traverser l'Atlantique sur un des plus petits bateaux de course au large, les Mini 6.50. De plus, son projet, Her Ocean, est construit autour de la propreté de l'océan. Elle a appris lors de ses nombreuses navigations que le monde marin et terrestre sont fragiles et méritent d'être protégés. Elle estime que les skippeurs ont un rôle à jouer pour mettre en valeur la protection des Océans et le développement durable.

Enfin, elle est soutenue par DareWomen, association d'intérêt général à but non lucratif, qui encourage les femmes à oser, à se lancer des challenges, à réaliser leurs rêves.

Trois volets qui font écho à nos valeurs & qu'Helpévia a décidé de soutenir à travers ce parrainage.

Le roman « Derrière la vitre »

La tourmente de 2020 a été particulièrement ressentie par les résidents et les personnels des Ehpad. Il est apparu évident à la Fondation Filseine qu'il fallait écrire un livre pour ne pas oublier, pour conserver une trace, pour rendre hommage à tous ceux qui ont souffert durant cette période.

Emmanuel Pons a été sollicité pour faire le récit de ce qu'a pu vivre un résident d'Ehpad. Avec le roman « Derrière la vitre », il propose une vision touchante, corrosive parfois, et



souvent drôle de la vieillesse. Une ode à la vie, « quel que soit son coût ». Helpévia a soutenu cette initiative pour permettre à cet ouvrage de voir le jour.

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.

Retour sur notre engagement pour 2021

Nous nous étions engagés à finaliser un guide pour accompagner les établissements du secteur médico-social dans leur démarche RSE. L'un des objectifs fixés était d'accorder une attention toute particulière 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...). La parution de cet outil de travail a été retardée par la pandémie mais nous espérons que les directions d'établissement seront bientôt disponibles pour que nous puissions leur présenter cet outil.

Engagement pour 2022

Dans le cadre de l'évaluation des fournisseurs hors Europe de notre filiale Rhésus, obtenir des éléments précis sur le respect des droits des enfants et des droits humains.

Assurer la mixité au sein de l'entreprise, en rédigeant un plan d'égalité hommes/femmes.

Poursuivre les actions de sensibilisation aux valeurs de la RSE auprès de nos différentes parties prenantes notamment sur les notions de Droits de l'homme et les engagements du Global Compact.



Environnement (Principes 7 à 9)

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

Après une semaine du Développement Durable 100% virtuelle en 2020, nous n'avons rien programmé en 2021. Cependant, à cette même période, nous avons diffusé une Charte Informatique pour la bonne utilisation de la messagerie. Au-delà d'un certain nombre de règles relevant du savoir-vivre, du savoir-être, certaines ont un objectif environnemental : sélection judicieuse des destinataires, utilisation à bon escient de la fonction « Répondre à tous », limitation des pièces jointes en favorisant les liens hypertextes, rédaction d'un objet clair pour faciliter, entre autres, l'archivage du mail.

Tri de déchets

Nous avons poursuivi la récupération du marc de café pour ne pas impacter le poids des ordures ménagères. Il est toujours utilisé par notre prestataire d'entretien des espaces verts. Suite à un accord avec notre société de ménage pour pallier au manquement du ramassage de la Métropole de Rouen pour les déchets recyclables, nous avons mis en place une filière pour les produits plastiques.

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 de 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 pour la recherche d'emplois de ses salariés. En 2021 : 6,6 tonnes de papier/carton ont ainsi été récupérées.

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 au quotidien.

Du 01/01/2021 au 31/12/2021, 1 019 visio-conférences ont été organisées ce qui correspond à 1 185 heures d'échanges (+ de 49 jours !), soit une progression de 20% par rapport à 2020. Nous étions moins en télétravail et nous pouvons donc avancer que la visio-conférence est dorénavant entrée dans les pratiques d'échanges professionnelles même si elle ne remplace pas totalement la richesse d'un rendez-vous physique. Nota, ne sont pas incluses dans ce comptage toutes les réunions programmées à l'initiative de nos interlocuteurs.



Une seconde vie pour les appareils numériques

Lors du renouvellement du parc informatique, les PC portables sont reconditionnés pour être mis à disposition des collaborateurs qui n'en sont pas équipés pour le télétravail. D'autre part, les achats de PC portables et de téléphones mobiles se font désormais prioritairement via des offres de matériel reconditionné. Enfin, grâce à des adaptateurs, les anciens chargeurs peuvent être réutilisés plutôt que d'être jetés.

Economie d'énergie

Grâce à la virtualisation, nous avons déporté nos données sur des serveurs plus importants avec une conséquence significative de notre consommation électrique. Elle a été réduite de 500 W/h soit environ la consommation d'un foyer à l'année.

Optimisation du stockage des données

L'archivage sur CD des données hébergées sur nos serveurs est encouragé pour des dossiers peu consultés. De même, la résolution de la taille des fichiers vidéo est réduite pour optimiser la consommation d'énergie à la consultation et au téléchargement.

Retour sur nos engagements pour 2021

Le parcours numérique responsable

En 2021, nous souhaitons nous engager dans le parcours numérique responsable proposé dans le cadre de la COP21 Rouen Normandie, pour réduire l'empreinte écologique mais également économique et sociale des technologies de l'information et de la communication (TIC). Or, le télétravail ne nous a pas permis de mettre les actions nécessaires en place.

Nos engagements pour 2022

Le parcours numérique responsable

Toujours d'actualité, notre engagement dans le parcours numérique responsable est reporté sur l'année 2022. Néanmoins, le bilan des actions déployées en 2021 est tout-à-fait riche et positif et illustre bien notre engagement pour des pratiques numériques responsables.

Ponctuellement, nous nous sommes d'ores et déjà fixé les objectifs suivants :

- Maintenir la salle serveur à 22°, ce qui est suffisant contrairement aux préconisations couramment admises.
- Dématérialiser les documents de travail pour les réunions de négociations et de référencements. La tablette semble le meilleur support. Reste à choisir le logiciel de présentation des documents en restant à l'écoute des équipes qui pilotent ce type de réunion.
- Programmer des animations pour rappeler les bonnes pratiques d'archivages numériques et d'impression.



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.

Nous avons adapté notre code de déontologie à nos deux marques Rhésus et isiHA avec des points spécifiques s'adaptant à leur modèle économique.

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.

Lors des entretiens annuels, 2 questions spécifiques sont consacrées à ce sujet : « Avez-vous été confronté(e) à une question relevant de notre Déontologie ? Si oui, comment l'avez-vous traitée ? » et « Le code de déontologie vous a-t-il été utile ? »

C'est l'occasion d'aborder avec son manager ce sujet sensible auquel les collaborateurs en relation directe avec les fournisseurs et les établissements adhérents peuvent être confrontés. 2 collaborateurs ont répondu « oui » à ces questions en 2021.

Ces pratiques éthiques sont essentielles dans nos relations professionnelles en qualité d'intermédiaire.

Nos engagements pour 2022

L'approche globale de l'offre fournisseurs

L'objectif est d'avoir des infos qualifiées sur le service des fournisseurs pour proposer une note globale lors des négociations et des référencements.

Cette note prendra en compte à la fois le niveau tarifaire, l'évaluation Développement Durable et le service. L'objectif est d'identifier les marchés sur lesquels il est pertinent de déployer cette approche et d'harmoniser les outils de restitution pour une communication la plus informative pour qu'elle devienne un vrai outil de discussion et de décision lors des négociations et des référencements.



United Nations
Global Compact