



# Bilan RSE 2021 Documenthom

## Mot du président



Depuis son obtention de la médaille d'or Ecovadis en 2019, Documenthom poursuit son engagement sur la voie de la RSE (responsabilité sociale de l'entreprise), pour valoriser ses activités éco-socio-responsables.

En tant qu'entreprise adaptée, nous aspirons à la construction d'une société plus inclusive à travers le recrutement, la formation et le développement de l'employabilité de nos salariés en situation de handicap.

Un ancrage territorial fort nous permet de contribuer au développement local et de favoriser les sorties positives, mission essentielle d'une entreprise adaptée.

Afin d'assurer un plein emploi à nos salariés, Documenthom s'adapte en permanence aux besoins du marché. En 2021, nous avons fusionné avec notre prestataire informatique qui nous accompagne au développement de notre offre de services.

Une des valeurs fortes de Documenthom est de garantir la qualité de nos services qui nous permet de fidéliser et développer notre clientèle. Afin de certifier nos procédures, depuis 2021, nous nous sommes engagés dans une démarche ISO 9001. Celle-ci nous permettra de rentrer dans un processus d'amélioration continue de la qualité et de garantir pleine satisfaction à nos clients.

Nous poursuivons également nos actions en faveur de l'environnement en favorisant les achats éco-responsables et le tri des déchets. Documenthom a également entrepris depuis 2020 une démarche de digitalisation de ses processus RH et commerciaux permettant de tendre vers une solution « zéro papier » et une meilleure communication interne.

Patrick Planques

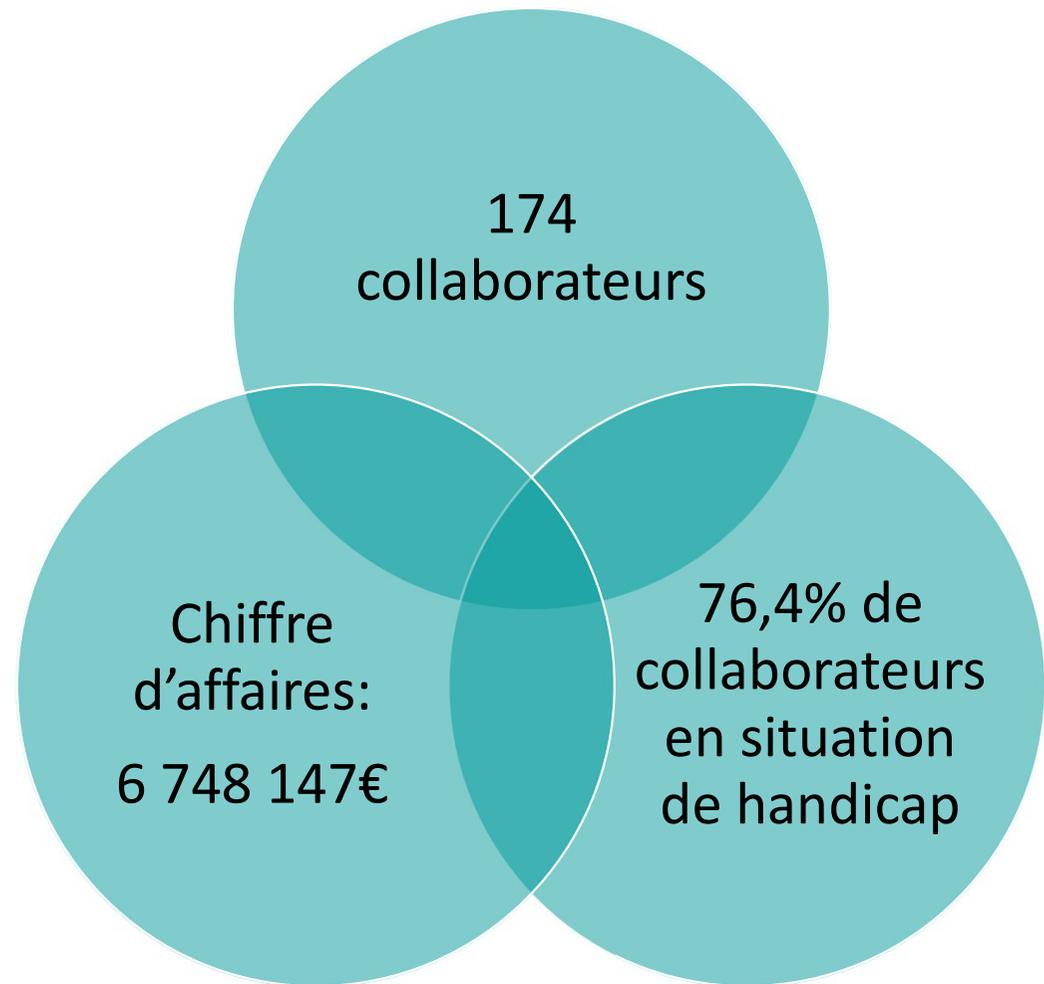
Président.



- **2 Mot du président**
- **3 Nos chiffres clés**
- **4. Notre politique RSE**
- **5 Notre performance sociale**
- **11. Notre service client**
- **12. Nos engagements envers la planète**
- **16. Notre partenariat local**



# Documenthom en 2021 c'est:



# Notre politique RSE

Notre politique RSE est de par notre statut orienté vers nos collaborateurs mais également vers nos autres parties prenantes qui nous aident aujourd'hui à nous développer.



Documenthom Centre Val de Loire est une entreprise engagée pour ses collaborateurs, elle privilégie l'écoute, l'accompagnement et le développement des compétences pour une meilleure insertion.



Nos clients sont bien évidemment au cœur de notre stratégie d'innovation, nous souhaitons leur apporter un service de qualité mais également leur proposer des solutions innovantes et répondant à leurs besoins.



Documenthom CVL s'efforce d'instaurer de bonnes pratiques auprès de ses clients, de ses collaborateurs ou de ses fournisseurs afin de préserver la planète



L'implantation territoriale est un élément important pour Documenthom CVL tant pour son développement économique que pour son modèle social.



## Notre performance sociale



Documenthom Centre Val de Loire sensibilise ses collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination en vue de faciliter l'intégration de tous.

Recrutement inclusif :

Chaque recrutement est exclusivement centré sur les compétences des candidats.

La mixité, la diversité des talents, des origines et des expériences sont des chances, des sources de richesses humaines.



# L'accompagnement professionnel

## Formation tout au long du parcours professionnel

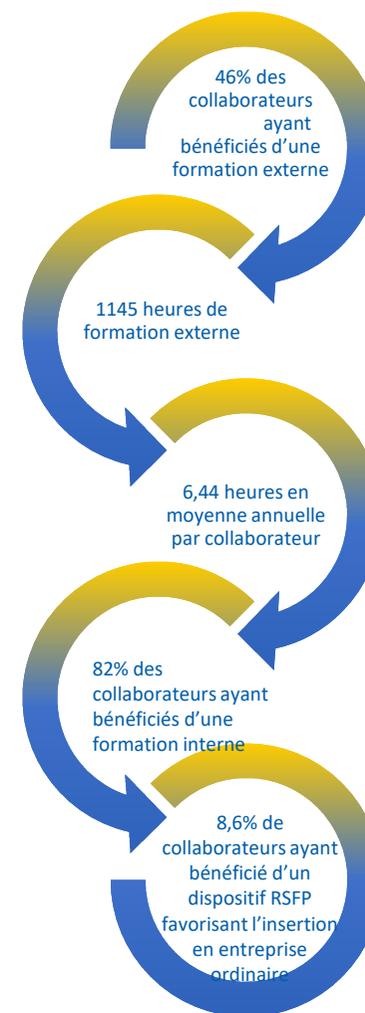
L'ensemble de l'équipe d'encadrement se mobilise afin de monter constamment nos salariés en compétences.

Intégration et formation initiale sur le poste occupé

Montée en compétences et développement de l'autonomie : formation interne

Consolidation des acquis et développement de nouvelles compétences : formation externe

Accompagnement dans la réalisation du projet professionnel



# L'accompagnement professionnel

Accompagner nos équipes dans leur développement professionnel

Notre vocation est de soutenir l'identification ou la consolidation d'un projet professionnel du salarié handicapé, et d'accompagner la réalisation de ce projet dans notre entreprise ou en dehors avec les autres employeurs. Il s'agit d'activer le triptyque « emploi-accompagnement-formation » selon les besoins et les capacités de chaque salarié. Nous pouvons alors servir de passerelle vers un autre employeur.

5 sorties positives en 2021

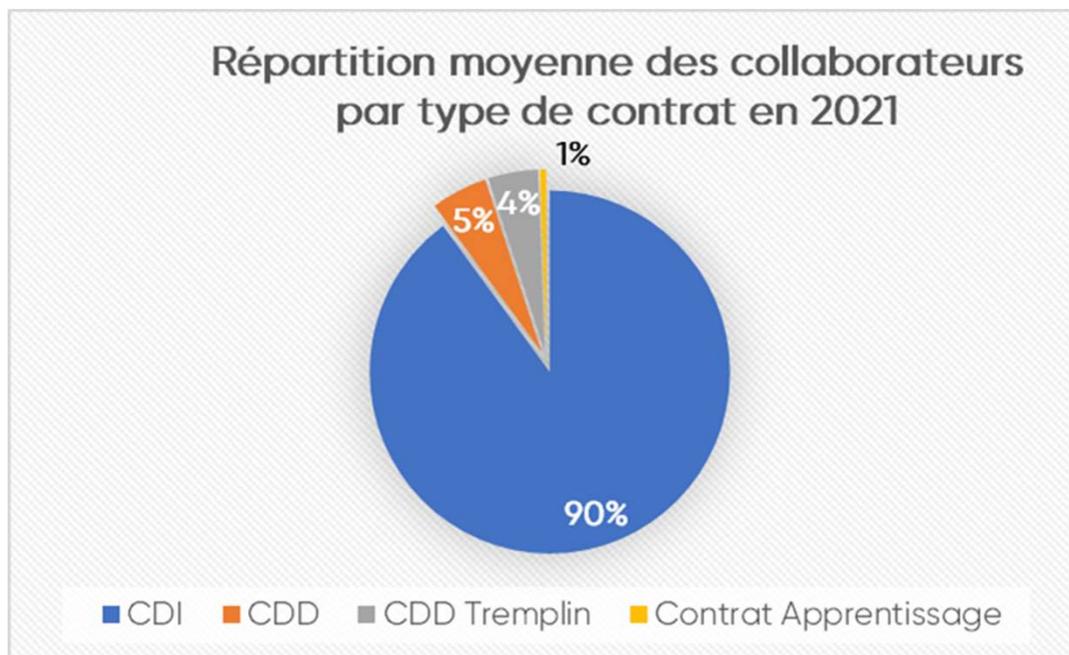
9 CDD Tremplin en 2021

CDD Tremplin (4 à 24 mois) qui permet d'acquérir :

- une expérience professionnelle
- une formation qualifiante
- un accompagnement personnalisé vers l'emploi.



## Fidéliser nos talents



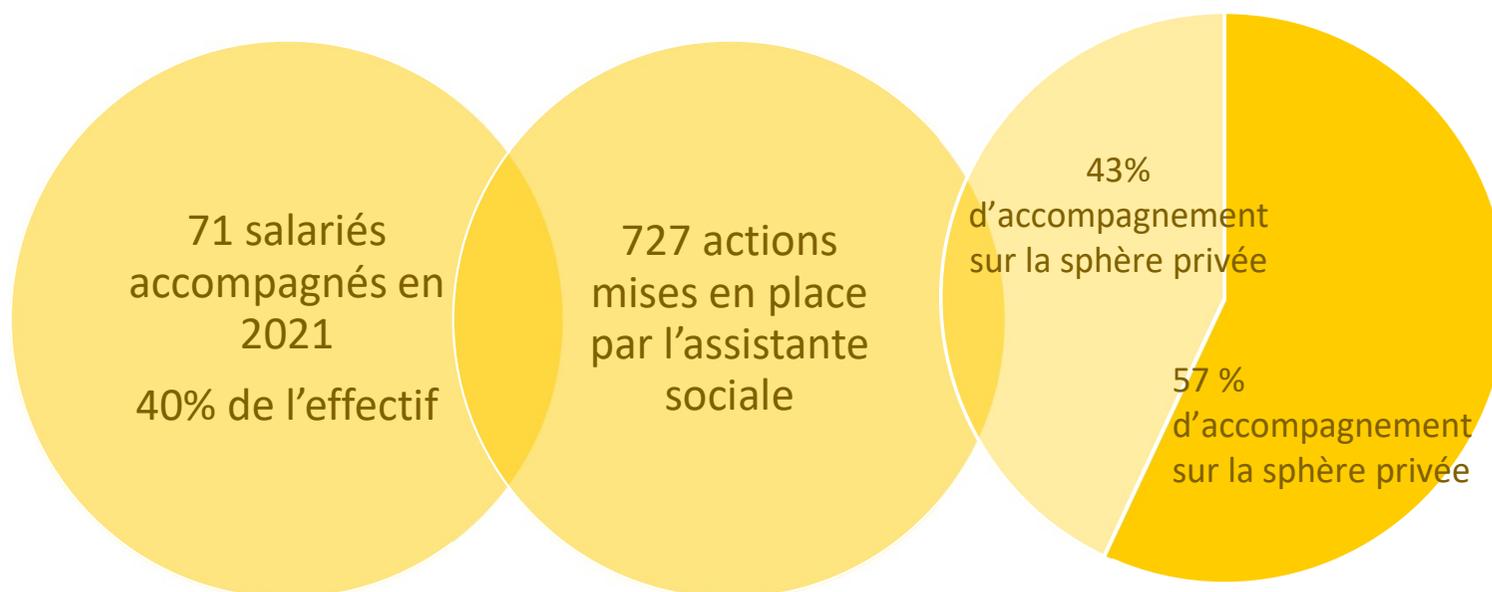
En 2021, pour accompagner sa croissance, Documenthom CVL a poursuivi ses programmes de fond : développement des compétences des équipes et fidélisation des collaborateurs. 90% des contrats de travail sont en CDI afin de permettre à chacun de travailler dans un climat serein. Documenthom CVL s'assure de la motivation de ses collaborateurs à travers la qualité de son climat social.

Cela passe, entre autre, par un dialogue social constructif. Il constitue le socle des relations sociales au sein de Documenthom CVL : il est porteur de progrès social et contribue à un bon climat social.

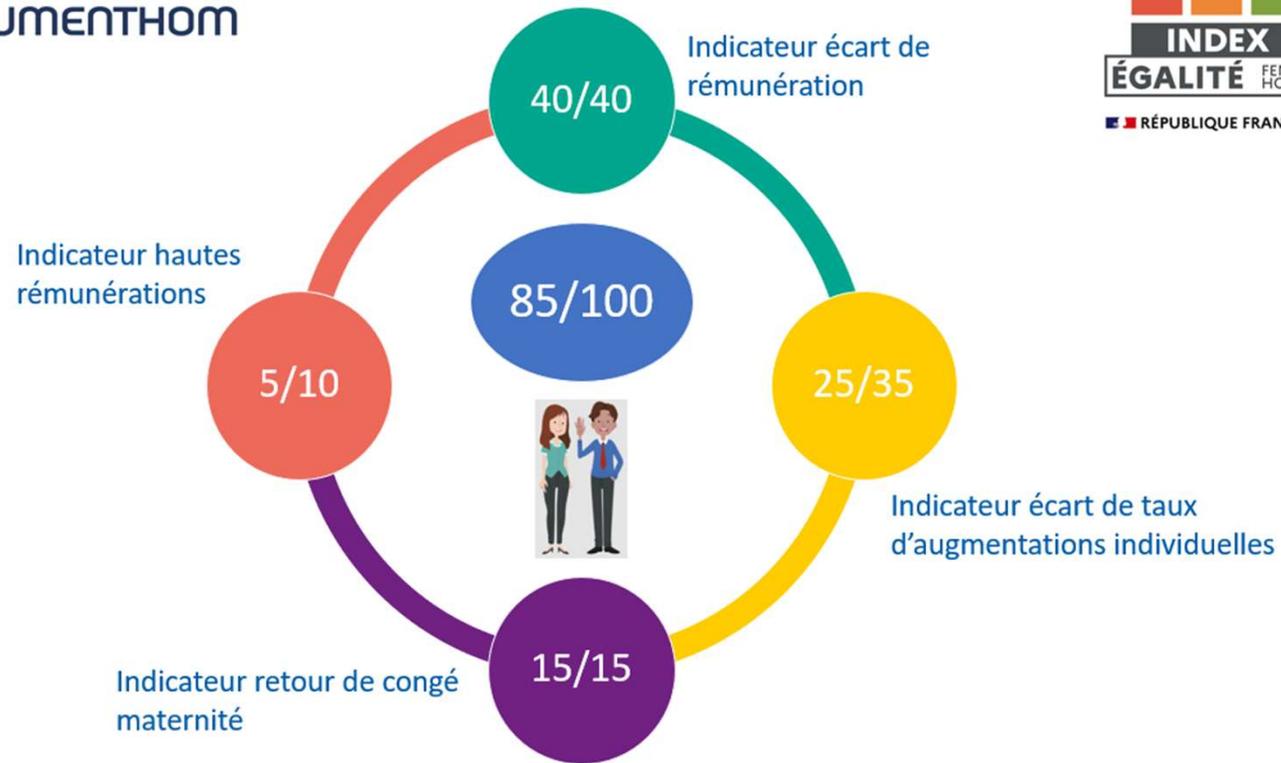


## Accompagnement social

Pour l'accompagnement social de nos collaborateurs, nous avons conclu un contrat avec le prestataire Focsie Centre, qui nous met à dispositions trois assistantes sociales du travail, deux jours par mois sur chaque établissement.



# Notre performance sociale



# La satisfaction client

Depuis sa création, la qualité du travail ainsi que la communication avec ses clients a toujours fait partie des valeurs essentielles de Documenthom. Nous pouvons en constater le résultat plus que positif suite à la dernière enquête sur la satisfaction de nos clients 2021:

Comparaison de la satisfaction client 2020-2021

Satisfaction client de  
2020



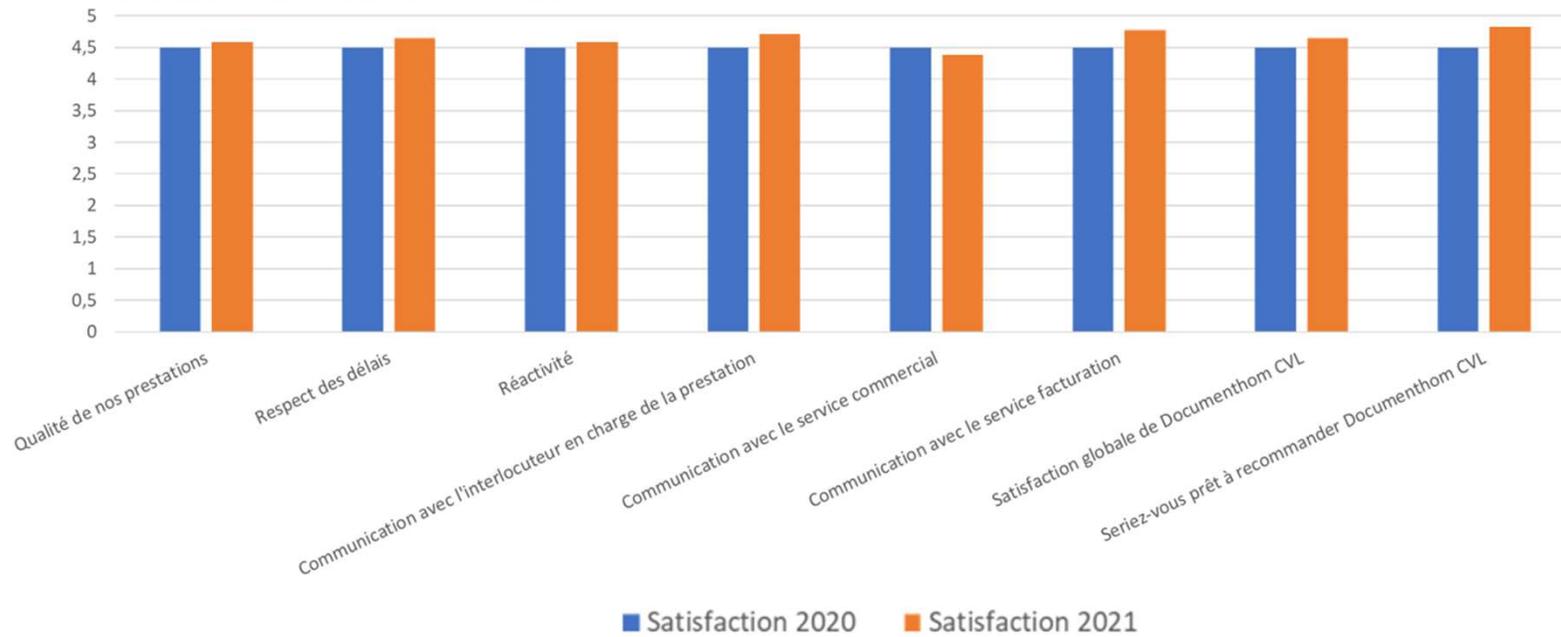
Satisfaction client de  
2021



# La satisfaction client

## Résultats enquête clients

### Documenthom Centre Val de Loire



## La fidélisation et le développement économique

Documenthom s'efforce de fidéliser sa clientèle en apportant une attention particulière à la satisfaction client mais nous souhaitons également élargir notre offre de marché afin de continuer notre développement économique et social.



# Notre engagement envers la planète

Documenthom développe de plus en plus les actions en faveur de l'environnement dans la gestion de son quotidien. Cela se traduit par 2 aspects:



- Des gestes éco responsable



- Des objectifs économiques et écologiques



## Les eco gestes

Documenthom utilise **100%** de papier écolabellisé



Et également **95%** d'enveloppes écolabellisées dans le cadre de notre activité éditique mais également en interne ou pour d'autres activités clientes



Moins de CO2 rejetés dans l'air grâce à la mise en place d'une navette pour certains de nos salariés.



100 % des gobelets en plastique remplacés par des tasses



# Le recyclage des déchets

Documenthom recycle le papier et le carton par le biais de prestataire. En 2021, c'est près d'une tonne de papier et carton recyclés



Documenthom a mis en place le tri des déchets ménagers sur son site de Semoy depuis 2021 et sur Chartres depuis 2022. C'est 350 litres en 2021 de déchets « jaunes » triés



100% des consommables de nos multifonctions repris et recyclés par nos fournisseurs en 2021



## La consommation d'énergie



L'objectif de Documenthom en 2019 était de diminuer son prix au m<sup>2</sup> de 10% en passant de 10,5€ à 9,5€ au m<sup>2</sup> d'ici 2024. L'objectif en 2021 est largement atteint puisque nous sommes à 8,5€/m<sup>2</sup>. nous avons par contre subi une hausse de notre consommation par salarié avec l'acquisition de locaux complémentaires mais sans hausse de nos effectifs. Ceci avait pour but de développer notre activité d'édition qui nécessite un espace de travail aéré et organisé.



# Notre partenariat local, des missions sociales et environnementales

Documenthom tisse un lien local avec des partenaires de plus en plus présents tant dans le domaine environnemental, social qu'économique

- En 2021, nous avons continué de participer à l'opération de collecte des bouchons d'amour qui ont récoltés un peu plus de 28 000€ ce qui a permis d'aider 23 personnes en situation de handicap dans l'achat de matériel ou d'aménagement de véhicule ou d'habitation. Documenthom a récolté pour sa part 8kg de bouchons sur 2021
- En 2022, nous avons débuté également un nouveau partenariat avec Envie qui répare de l'électroménager et du matériel informatique tout en aidant à la réinsertion. Nous allons donc leur confier tout notre matériel obsolète.

