
Rapport Responsabilité Sociétale



ÉDITORIAL

par Christophe Rey, Directeur d'APF Entreprises 34

Une Démarche RSE pionnière, active et exemplaire

En mars 2016, APF Entreprises 34 a été réévaluée pour sa démarche volontaire de Responsabilité Sociétale (RSE*) selon la norme internationale ISO 26000 par l'AFNOR, organisme indépendant. Le bilan global de ses pratiques l'a située au niveau « exemplaire » pour la seconde fois, soit le plus élevé de l'évaluation, en atteignant cette fois un score inégalé en France à ce jour : 809 points sur 1000 ! Nous ne nous attendions pas à ce résultat remarquable ! Cette reconnaissance confirme le niveau de maturité en matière de responsabilité sociétale de notre PME comparée aux grands groupes. La RSE est bien à la portée de toute taille d'organisation !

La Responsabilité Sociétale de notre entreprise vis à vis des grands défis sociaux, environnementaux et économiques est avant tout inscrite dans ses gènes : valeurs et vision engagées et mission d'inclusion sociale des travailleurs handicapés à travers ses éco-activités. Inscrite au cœur de notre stratégie, elle est le fruit d'une démarche volontaire et innovante menée activement par mon équipe depuis près de 10 ans.

Notre politique RSE s'articule autour de 4 axes stratégiques* :

- Développer et diversifier les métiers à forte valeur ajoutée et innovants afin de mieux répondre aux nouveaux marchés.
- Renforcer les compétences et le savoir-faire des salariés, en accompagnement de nos nouvelles activités.
- Préserver la santé, améliorer le bien-être au travail et l'épanouissement de nos collaborateurs.
- Limiter l'impact de nos activités sur l'environnement.

Elle se traduit par des actions tangibles, et s'inscrit dans un processus global d'amélioration continue.

APF Entreprises 34 se positionne donc aujourd'hui comme une entreprise pionnière et unique en France, après avoir obtenu la triple certification des normes internationales ISO 9001 (Qualité) en 1999, 14001 (Environnement) en 2004, OHSAS 18001 (Santé et Sécurité au Travail) en 2007 puis l'évaluation AFAQ 26000 issue de l'ISO 26000.

Ce premier rapport dresse le bilan de nos meilleures pratiques responsables que nous avons grand plaisir à partager.

Excellente lecture ! ”



SOMMAIRE

- 1 À propos d'APF Entreprises 34 > p.3
- 2 Nos principales réalisations > p.5
- 3 Une démarche RSE reconnue > p.12
- 4 Nos principaux axes de progrès > p.13

* La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) est la contribution des entreprises aux enjeux du Développement Durable. Elle s'appuie sur la norme internationale ISO 26000 qui donne aux organisations des lignes directrices pour opérer de manière socialement responsable en conjuguant les questions sociales, environnementales et économiques.

1

À propos d'APF Entreprises 34

APF Entreprises 34 est une Entreprise Adaptée appartenant au 1^{er} groupe français du secteur du travail adapté et protégé de l'Association des Paralysés de France (APF).



Notre mission

Mettre en valeur la différence

Notre mission est de favoriser l'insertion professionnelle et durable des personnes en situation de handicap dans un environnement adapté. Dotée d'un véritable savoir-faire industriel, notre entreprise exerce sa mission à travers une offre de produits et de services destinés à des entreprises publiques et privées, à la fois régionales et nationales. Elle permet ainsi à nos salariés d'augmenter leur niveau de compétences et de favoriser leur évolution professionnelle.

Nos valeurs

5 valeurs identitaires caractérisent notre organisation :

- 1 La Satisfaction clients
- 2 Le Professionnalisme
- 3 La Diversité
- 4 Le Respect
- 5 La Responsabilité

Nos principaux défis

En regard de notre mission, nos principaux défis ont été identifiés :

- Maintenir les moyens appropriés afin de garantir l'insertion durable des travailleurs handicapés et son efficacité auprès de nos clients partenaires.
- Rester à l'écoute de nouveaux marchés pour pérenniser notre structure.
- Poursuivre nos activités dans le respect de l'environnement.

Notre vision

Imaginer ensemble une entreprise nouvelle génération, garantissant l'équilibre entre la gestion des Hommes et leur diversité, du développement économique et de l'environnement.

EN BREF



1971

Date de création



3,5 M€

de CA dont 85 % en économie circulaire*



60 salariés

dont 45 en situation de handicap*



3 200 m²

de bâtiment éco-conçu*



4,2 M€

d'investissements en 5 ans depuis 2010



7,5%

de budget moyen de formation professionnelle sur la masse salariale*

* En 2015

Nos métiers

Notre activité s'organise autour de **4 métiers de produits et services relevant principalement de l'économie circulaire**, grâce à une politique volontaire et un processus de recyclage maîtrisé et éprouvé depuis 20 ans.

1 Recyclage de cartouches toner pour imprimantes laser

- **3 services** : collecte de cartouches usagées, tri et traitement des déchets, fabrication et commercialisation de cartouches toner recyclées.
- **30 à 40 % d'économie** vs les cartouches de marque constructeur.
- **Quelques clients** : Hôpitaux de Paris, ENGIE, Présence Verte Services, EDF, ENEDIS, Ministère de l'Éducation Nationale, SAFRAN VINCI, Universités...



2 Démantèlement d'équipements électriques et électroniques (DEEE)

- **Collecte, démantèlement et valorisation d'équipements informatiques obsolètes.**
 - > Professionnels (unités centrales, ordinateurs portables, écrans, serveurs, téléphonie, compteurs électriques, climatisations...)
 - > Composants électriques (câblages, cartes électroniques, consommables, petits matériels divers...).
- **Confidentialité des données garantie.**
- **Quelques clients** : IBM, ASF, VINCI, Cofiroute, ENEDIS, France TV, Lyonnaise des Eaux, ST Microelectronics, Société Générale, Lyonnaise des Eaux...



3 Conception et fabrication de packs batteries

- **Études** de solutions batteries adaptées.
- **Batteries rechargeables et non rechargeables** destinées à tout type de secteurs d'activité (matériel électroportatif, éco-mobilité, loisirs, médical...).
- **Quelques clients** : Edgeflex, BFP, ECM, PMB...



4 Câblage électrique et électro-mécanique

- **Savoir-faire historique** d'APF Entreprises 34 : câblage de coffrets électriques, montage électro-mécanique complexe, travail des câbles.
- **Des opérateurs formés selon la norme IPC 620** et équipe support Qualité.
- **Quelques clients** : Pool Technologie, Bio UV, CAPELEC, Hymatom, Schneider Electric...



2

Nos principales réalisations

Tous nos engagements s'illustrent par de nombreuses pratiques tangibles couvrant les trois piliers de la RSE : social, économique et environnemental.



> HOMMES ET TERRITOIRE



> DES PERFORMANCES ÉCONOMIQUES
AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ
ET DE L'INNOVATION



> RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE
ENVIRONNEMENTALE



HOMMES ET TERRITOIRE



La raison d'être de notre entreprise : l'inclusion sociale pour tous. C'est donc par nature une entreprise socialement responsable dans laquelle **l'humain**, dans toute sa diversité, ainsi que **le développement territorial**, constituent les piliers fondateurs et le principal moteur.

Une gouvernance impliquée et éthique

- Une **direction déterminée**, portée par un dirigeant engagé et garante d'une gestion éthique et transparente. Mise en place d'une matrice d'identification et de hiérarchisation des parties prenantes en fonction de leur niveau d'influence.
- Des **valeurs d'entreprise** respectées et partagées.
- Un **plan stratégique à 3 ans 2015-2018** intégrant un suivi d'indicateurs RSE.
- Des veilles réglementaires, technologiques et concurrentielles et des études de marchés.
- **Membre actif de nombreux réseaux professionnels** pour échange de bonnes pratiques RSE : APM (Association Progrès du Management), Fondation FACE Hérault, Global Compact, CAP LR, UNEA, Association des voisins...
- **Partage d'expériences entre managers d'APF Entreprises** avec le conférencier Idriss Aberkane sur l'Économie de la Connaissance et le Biomimétisme, près de Montpellier.



Une entreprise très à l'écoute de ses collaborateurs et apprenante

- **Réunions journalières** animées par les chefs d'équipe, **réunions avec la Direction et les salariés** 4 à 5 fois par an, convivialité autour d'événements festifs...
- Écoute du personnel et mieux conjuguer vie personnelle et vie professionnelle : l'accès à un **service de conciergerie d'entreprise** (repassage, entretien de véhicules, couture...).
- Meilleure **reconnaissance des compétences GPEC** (plans seniors et accompagnement à la retraite).
- D'**importants investissements dans la formation** afin de favoriser l'apprentissage et la montée en compétences des salariés : formation métiers techniques à plus forte valeur ajoutée et connaissances de base (lecture / écriture, initiation informatique...).



Stéphanie Seguy
et Mourad Aidi



Dany Willay, Bruno Laxan,
Duc dohan N'Guyen, Geneviève

Santé, sécurité et bien-être au travail

- APF Entreprises 34 **certifiée OHSAS18001** (Santé et Sécurité au Travail) depuis 2007.
- Un **aménagement ergonomique** de tous les postes de travail avec l'aide d'un ergonome (2015).
- Une **enquête complète sur le Bien-être au travail tous les 4 ans** (2012-2016), menée par un cabinet externe (pour en savoir plus, consulter notre site).
- Un **baromètre journalier de satisfaction et de climat social** pour les équipes de production.
- L'intervention hebdomadaire d'une **Assistante sociale** pour aider les salariés dans leurs démarches administratives (budget, logement...) et familiales.
- **Diversité / égalité** : pas de différence de salaire entre hommes et femmes, progression du ratio homme / femme.
- Un **aménagement convivial et concerté** des espaces de vie commune.



Ligia de Caires

Acteur actif de l'économie locale

- Un **partenariat actif** avec les écoles et universités via des rencontres régulières depuis 4 ans pour promouvoir la RSE (École de chimie, Polytech, Universités de Montpellier, École de commerce, lycée, Écoles primaires...).
- Une forte implication avec diverses **organisations solidaires et autres structures locales** : participation à la création d'une plateforme RSE Régionale et mallette RSE avec FACE Hérault (Fondation locale Agir Contre l'Exclusion), CAP LR (regroupement des entreprises adaptées), CRIP (Centre de réinsertion professionnelle), APM, don d'ordinateurs à l'association « Parrainages Inde ».

Indicateurs de succès



7,5 %

Budget Formation 2015 sur la masse salariale



10 ans
d'ancienneté moyenne



42

items sur 58 en nette progression dans l'enquête Bien-être des salariés en 2016 vs 2012



91 %

sentent leur travail apprécié à sa juste valeur par leur supérieur vs 71,4 % en 2012

Enquête Bien-être des salariés 2016



<< Depuis la mise en place de la RSE, je me sens plus impliqué envers mes collaborateurs, plus à l'écoute, j'ai envie d'aller jusqu'au bout de leurs demandes. Je connais mieux leurs besoins et je peux amener des améliorations pour leur bien-être. >>

Patrick Lecieux

Chef d'équipe atelier de recyclage de Cartouches toner APF Entreprises 34



<< APF Entreprises 34 a toujours été un partenaire précieux pour nous grâce à son vécu et à son expérience. La meilleure manière de convaincre d'autres entreprises d'emprunter la voie de la RSE est de donner des exemples de réussite et d'engagement. En cela, APF Entreprises 34 a toujours su nous donner du temps pour partager et parler de son fonctionnement. Des journées portes ouvertes ont également été organisées, ainsi que des interventions lors de colloques(...). APF Entreprises 34 a aidé très concrètement dans le déploiement de la RSE sur notre territoire. >>

Clare Hart

Présidente FACE Hérault



DES PERFORMANCES ÉCONOMIQUES AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ ET DE L'INNOVATION



Une entreprise en croissance et innovante

- Un **CA en nette progression** depuis 2008.
- Des **investissements conséquents** depuis 2010 : nouveau bâtiment éco-conçu, convoyeur magasin, nouvelle unité de recyclage de cartouches toner pour imprimante laser et aménagement ergonomique des postes de travail.
- De **nouvelles activités** : conception de packs batteries Li-ion et démantèlement de compteurs électriques ENEDIS (anciennement ERDF) en 2016, en privilégiant des produits en marques propres (exemple : Power Pro).

Une démarche Qualité durable

- Un système de gestion de la Qualité mature, **certifié ISO 9001** depuis 1999.
- Un **processus de conception et de production durable** : intégration au maximum d'une analyse du cycle de vie des produits (exemples : développement de la gamme Power Pro de batteries recyclées), optimisation des énergies et ressources, valorisation et traçabilité des déchets.
- Un **service R&D** assurant une veille technologique sur les derniers modèles de cartouches toner à recycler.



Cédric Baduel
Mourad Aïdi



Régine Roy

Une démarche orientée Client et loyauté des pratiques

- La **satisfaction client** fait partie de nos valeurs.
- Réalisation d'une enquête de satisfaction clients tous les 2 ans.
- **Excellente image** auprès de nos clients, fournisseurs et administrations :
 - > **Grande loyauté dans les relations d'affaires** et professionnalisme unanimement appréciés. (réponses techniques / délais / prix).
 - > Portée par les **valeurs d'entreprise**, le respect des réglementations, des contrats et brevets.
- **Proximité** soutenue par une **communication externe** : séminaires professionnels, site internet, brochure, conseil en communication RSE, participation à des conférences (Afnor...).

Indicateurs de succès



60 salariés dont
45 en situation
de handicap



38 %
croissance de notre CA
depuis 2012 et
19 % entre 2014
et 2015



4,2 M€
d'investissements
entre 2010 et 2015



97 %
de clients satisfaits
lors de notre dernière
enquête 2014



<< APF Entreprises 34 est une entreprise qui sait allier sa responsabilité économique avec de fortes valeurs de respect de ses employés, de ses clients et fournisseurs et de la réglementation en général. Elle est très attentive au bien-être de ses employés. APF Entreprises 34 est une entreprise reconnue par les parties prenantes comme extrêmement professionnelle. C'est une entreprise innovante qui sait se remettre en cause et qui ne vit pas sur ses acquis. >>

Patrick Peyron
Auditeur AFNOR





Mourad Aidi

Certification et économie circulaire

- Système de management environnemental certifié ISO 14001, depuis 2004.
- **Notre cœur de métier inscrit dans l'économie circulaire** : recyclage des cartouches toner et démantèlement de matériels informatiques dès leur mise au rebut, les DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques).

Un site entièrement écologique

- **Un bâtiment éco-conçu** Très Haute Performance Énergétique (TPHE), construit en 2010.
- **Un site agréé ICPE** (Installation Classée pour la Protection de l'Environnement).
- **L'aménagement réfléchi de nos espaces verts** : choix de plantes méditerranéennes peu consommatrices d'eau, mise en place d'arbres fruitiers...



Préservation des ressources énergétiques et en eau

- Maîtrise des consommations d'énergie électrique via une GTC (Gestion Technique Centralisée).
- Gestion rigoureuse des consommations d'eau : système de récupération des eaux de pluie.

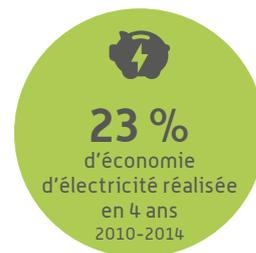
Prévention des risques de pollution et gestion des déchets

- Réalisation de **deux bilans Carbone®**.
- Mise sous rétention de l'ensemble du bâtiment (en cas d'incendie).
- **Bilan annuel et système de tri** par des filières agréées.
- APF Entreprises 34 sélectionnée pour participer au **Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE)** sur les Achats responsables de consommables informatiques.
- **Action de partenariat éco-bloc** : fourniture gratuite de papier récupéré non utilisé sur une face à l'Association éco-bloc dans le but de concevoir et de distribuer des blocs d'écriture en milieu scolaire (Lycée partenaire Jean Jaurès de Montpellier).



Éco-bloc

Indicateurs de succès



<< L'Etat s'est engagé depuis des années à prendre en compte dans sa politique d'achats les priorités des politiques publiques au titre desquels les aspects environnementaux et sociaux, en développant et systématisant les clauses sociales ou en réservant des marchés aux entreprises adaptées et aux ESAT. Le ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, pour ce qu'il représente en terme d'exemplarité, se doit, plus que les autres ministères, d'intégrer dans sa politique d'achat une dimension éthique et assumer sa responsabilité sociétale en tant qu'acheteur public. Aussi, la démarche d'un acteur comme APF Entreprises 34 d'être certifié RSE, permet au ministère de conforter sa démarche et le renforce dans ses choix. >>

Philippe Ajuelos
Chef de la mission des achats
Responsable ministériel des achats



3

Une démarche RSE reconnue

APF Entreprises 34 est **une des 1^{ères} entreprises nationales ayant obtenu 3 certifications QSE et 1 évaluation « Développement Durable » (ISO 26 000).**

Quelques dates clés de notre engagement sociétal

DEPUIS 1999

Certification ISO 9001 pour son Management de la Qualité.

DEPUIS 2004

Certification ISO 14001 pour l'Environnement.

DEPUIS 2007

Certification OHSAS 18001 pour la SST (Santé Sécurité au Travail).

2009

Évaluation AFNOR 1000NR niveau « Confirmé ».

2012

Évaluation ISO 26000 niveau « Exemplaire ».

2016

Évaluation ISO 26000 niveau « Exemplaire ».

MARS 2016

APF Entreprises 34 devient la « première entreprise responsable nationale » après l'obtention du meilleur score AFAQ 26000 jamais attribué en France à ce jour de 809 points sur 1000.



Des engagements récompensés

- **Prix 2015 CHORUM**
« Agir pour les risques professionnels dans l'ESS ».
- **Prix 2015 RSE Catégorie**
« Démarche sociale et managériale ».
- **1^{er} prix Trophée 2012 de l'Entreprise Sociale**
catégorie « Green Business ».
- **1^{er} prix 2011 « Entreprise et Environnement »**
décerné par l'ADEME et le Ministère du Développement Durable.
- **Master 2009 de La Lettre M** catégorie
« Culture client et ressources humaines ».
- **Trophée 2008 AREVA**
pour les achats socialement responsables.

Cette reconnaissance globale, gage de qualité et de réussite, illustre notre réelle politique de Développement Durable et garantit à nos collaborateurs, clients, fournisseurs et partenaires des pratiques responsables avérées.



Christophe Rey (Directeur), Magali Magnan (Responsable QSE & RSE) d'APF Entreprises 34, Christine Sorli (Déléguée Régionale AFNOR)

4

Nos principaux axes de progrès

Notre entreprise ne se limite pas à l'exemplarité de nos notations. Nous attachons une grande importance à faire évoluer sans cesse nos engagements.

5 axes d'amélioration prioritaires d'ici 2018

À contre-pied de certaines idées reçues selon lesquelles la RSE « survaloriserait » les bonnes pratiques, notre marge de manœuvre de progression se conjugue autour de 5 actions majeures :

- 1 **Établir un plan de communication externe et interne** en sensibilisant et en associant davantage l'ensemble de nos collaborateurs.
- 2 **Développer des formations qualifiantes** (ex métier du câblage).
- 3 **Poursuivre et formaliser de nouveaux comportements éthiques :** Charte des achats responsables, Analyse des risques dans le Cycle de vie des produits, Charte informatique...
- 4 **Relancer la démarche Diversité** et en obtenir le Label.
- 5 **Optimiser nos indicateurs environnementaux** (eau, énergie).



Eric Manca



Antonio Alves



Stéphane Moreno
 Claudine Bryl
 Patricia Gauer
 Said Moussa
 Elisabeth Santiago



1

1^{ère} entreprise nationale responsable pour ses bonnes pratiques Développement Durable, évaluée par l'AFNOR, organisme indépendant 809 points sur 1000 - Mars 2016



Nous remercions très sincèrement tous nos collaborateurs pour leur contribution à notre engagement sociétal ainsi que nos clients, fournisseurs et partenaires pour leur confiance.

Nous vous donnons rendez-vous en 2018 pour un autre rapport après la prochaine évaluation de notre Responsabilité sociétale !

Pour accéder à notre LEXIQUE de la RSE :
www.apf-entreprises-34.fr/notre-demarche-rse/lexique-rse/

APF Entreprises 34

ZAC Parc Euréka - 301 Avenue du Walhalla
34000 MONTPELLIER
Tél. : 04 67 92 87 19

Pour en savoir plus sur nos engagements :
www.apf-entreprises-34.fr

