

ÉDITION 2023

**DOSSIER DE CANDIDATURE
TROPHÉES DE L'ÉCONOMIE RESPONSABLE 2023**

CONFIDENTIEL

NB : En fonction de votre type de structure, vous pouvez préciser « non concerné ou non applicable » le cas échéant

I/ PRÉSENTATION DE LA STRUCTURE CANDIDATE

INFORMATIONS GENERALES

Raison sociale / nom commercial : Pôle Interm'aide

Statut (SA, SASU, SAS...) : Associations Loi 1901

Date de création/de reprise : 9 décembre 1987

Domaine d'activité : Insertion par l'activité économique

Territoire(s) d'action : Métropole lilloise, Pévèle-Carembault, Douaisis, Porte du Hainaut

Effectif : 125 salariés permanents (90 ETP) / 1 100 salariés en parcours (284 ETP conventionnés)

Adresse complète : 5 rue Jules Ferry – 59139 Wattignies

Personne en charge du dossier :

Nom : JEDDA **Prénom** : Alexandre **Fonction** : Directeur général

E-mail : ajedda@intermaide.fr **Tél. fixe** : 03 20 97 05 13 **Tél. mobile** 06 13 84 33 03

Autres contact(s) : Nom(s), Prénom(s), Fonction(s), Mail(s) ORHAN, Tom, Directeur du développement, torhan@intermaide.fr

Site Internet : <https://pole-intermaide.fr/>

Compte Réseaux Sociaux (twitter/facebook/linkedin/instagram...): Facebook/LinkedIn

Prix et nominations :

- Non concerné
- Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
- Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Votre contact Réseau Alliances : Pauline COLLET – pcollet@reseau-alliances.org – 03.20.99.46.88

Certifications :

- Non concerné
- Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
- Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Signature de charte d'engagement particulières :

- Valeurs de la république
- Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
- Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Attention à ne remplir qu'un seul des tableaux suivants !

⇒ Vous êtes une **Entreprise ou Espoirs de la RSE**, merci de compléter le tableau suivant :

	2021	2020	2019
Chiffre d'affaires HT	7 687 826 €	7 288 326 €	7 924 092 €
Résultat net	- 149 316 €	54 902 €	525 600 €

⇒ Vous êtes une **Organisation** (association, structure de l'ESS, fondation...), merci de compléter le tableau suivant :

	2021	2020	2019
Budget global HT	10 764 180 €	9 865 782 €	10 644 832 €
% de vente de biens et/ou de services	71,42 %	73,87 %	74,44 %
% financement public	28,58 %	26,13 %	25,56 %
% financement privé			
% bénévolat, volontariat			

NB : ces chiffres peuvent être confiés uniquement à Thérèse Lebrun, la présidente du Comité d'Agrément si vous nous en faites la demande.

- Dans le cas d'une forte évolution budgétaire, du CA et/ou du résultat net : comment expliquez-vous cette situation par le contexte externe et interne à l'entreprise ?

Le résultat négatif de l'année 2021, en dépit d'une augmentation de nos produits, peut s'expliquer, en partie, par un double facteur. Externe dans un premier temps, les effets de la crise sanitaire ont eu un impact sur une partie de l'activité du Pôle, notamment auprès de nos clients particuliers qui ont fait évoluer leur mode de consommation des services que nous offrons. Interne ensuite, avec de nombreux investissements qui ont pesé sur notre compte de résultat pour améliorer nos équipements et le bien-être au travail de nos équipes au quotidien.

- Dans le cas d'une différence significative entre le CA et le résultat net : comment s'explique cet écart pour votre structure ?

L'écart entre le CA et le résultat net, outre les facteurs évoqués précédemment, s'explique par la dimension non lucrative du Pôle associatif. Ainsi, toutes les marges potentiellement dégagées dans le cadre de nos activités sont réinvesties pour les collaborateurs permanents et les publics que nous accompagnons.

CONTEXTE & ACTIVITE

- Racontez-nous l'histoire de votre structure.

Le Pôle Interm'aide a été créé il y a plus de 35 ans, en 1987, par la volonté de mobiliser et fédérer les acteurs publics, mais aussi privés, autour de l'insertion par l'activité économique des personnes les plus éloignées de l'emploi et d'être un acteur complémentaire des dispositifs déjà existants afin de renforcer l'offre d'accompagnement, plus rare à cette époque. **L'idée originelle est d'offrir un parcours alternatif au parcours institutionnel d'insertion, en répondant à la demande d'activité économique par l'emploi et la formation des publics.**

A l'origine installé dans des locaux mis à disposition par la municipalité de Ronchin, le Pôle se composait d'une seule association intermédiaire, et employait une assistante et un directeur. Cette structure accompagnait des personnes éloignées de l'emploi, en lien avec d'autres structures du territoire qui leur offrait un accompagnement socio-professionnel les aidant à lever les freins de leur retour à l'emploi durable. L'Association recrutait directement ces personnes, leur offrant une activité professionnelle rémunérée, les formait et les mettait à disposition d'employeurs publics et/ou privés pour réaliser des missions définies en amont (nettoyage, encadrement de pause méridienne, entretien du cadre de vie, jardinage, petit travaux...). Ces salariés, non permanents de l'Association, sont appelés salariés en parcours d'insertion professionnelle ou plus communément salariés en parcours. Cet accompagnement par l'Association, et actuellement l'ensemble du Pôle, peut se réaliser sur un période allant de 0 à 24 mois (et peut-être étendue dans certains cas spécifiques) sur un public présentant des caractéristiques socio-professionnelles spécifiques (chômeur très longue durée, résident de QPV, jeunes de 18 à 26 ans...).

Au fil des années, le nombre de personnes accompagnées n'a cessé de croître, avec des freins de retour à l'emploi de plus en plus lourds. L'Association a donc poursuivi sa mission d'intérêt général en renforçant la qualité de son accompagnement et les moyens alloués, notamment en créant de nouvelles structures à même de s'adresser aux publics ciblés afin d'individualiser les prises en charge et de répondre aux besoins du territoire en matière de retour à l'emploi.

Le Pôle a ainsi créé successivement, dans le cadre de conventionnement avec les services déconcentrés de l'Etat :

- une entreprise d'insertion, ALIAJE, en 1990, qui emploie 5 salariés en parcours (en équivalent temps plein, ETP) ;
- un atelier et chantier d'insertion, INTERVAL, en 1996, qui emploie 91 salariés en parcours (en ETP) ;
- une entreprise de travail temporaire d'insertion, INTERACTIVE, en 1999, qui emploie 58 salariés en parcours (en ETP)
- un service à la personne, INEA, en 2010, qui emploie 26 salariés (en ETP) et accompagne 225 bénéficiaires.

L'ensemblier constitué permet de créer des marches successives de l'insertion vers le retour à l'emploi durable et de construire un accompagnement individualisé du salarié en parcours, pris dans sa globalité, pour permettre de mieux lever les freins périphériques identifiés (logement, mobilité, santé...).

L'association intermédiaire, pilier du Pôle, est aujourd'hui conventionnée pour accompagner 140 salariés en parcours en ETP.

Initialement créée pour ne pas durer, avec l'idée que toute personne peut, si elle est correctement accompagnée et aidée, trouver un travail mais surtout sa place dans la société, convaincue que l'activité salariée peut apporter autre chose qu'un seul salaire et être un véritable outil d'inclusion social et sociétal, le Pôle emploie aujourd'hui plus de 100 salariés permanents sur l'ensemble de ces structures afin d'accompagner au mieux ce public, souvent isolé, en difficulté et sans ressources. Pour mener à bien cette mission, plusieurs corps de métiers sont représentés au sein du Pôle (encadrement technique, ressources humaines, comptabilité, accompagnement socio-professionnel, recrutement, accueil, communication, développement, chargé de mission, psychologue, aide à domicile). Nous accompagnons plus de 1 000 salariés en parcours par an.

- Quelle est votre activité et qui sont vos clients/bénéficiaires ?

Le Pôle Interm'aide est un groupe associatif d'insertion par l'activité économique.

L'activité principale est donc l'insertion des publics accompagnés, et le but recherché la sortie dite "dynamique" via, à l'issue du parcours au sein d'une ou plusieurs de nos structures associatives, un retour à l'emploi en CDD de plus de 6 mois, un CDI, une intégration dans la fonction publique ou une création d'entreprise. On parle alors de sortie vers l'emploi durable.

Le salarié en parcours peut également sortir vers un emploi de transition (en contrat pour une durée inférieur à 6 mois).

La sortie positive consacre la suite de parcours dans une autre structure de l'IAE, une formation qualifiante ou l'activation des droits à la retraite.

Dans le cas où la sortie du parcours donne lieu à de l'inactivité, du chômage ou en l'absence de nouvelles, la sortie est dite négative.

Les activités économiques que nous proposons servent de supports pédagogiques à ce but premier d'insertion. Néanmoins, afin d'être en mesure de vendre nos prestations, nous avons développé un véritable savoir-faire sur toute une gamme de prestations en recrutant du personnel qualifié pour encadrer nos salariés en parcours. Nous intervenons sur des domaines tels que le bâtiment (second œuvre, isolation...), les espaces verts (entretien et création, environnement), la propreté urbaine, l'entretien du cadre de vie, la logistique, le maintien à domicile... Nous réalisons nos prestations auprès de plusieurs typologies de clients et partenaires : particuliers, entreprises, collectivités, bailleurs sociaux, associations... Nos activités supports peuvent évoluer dans le temps, afin de répondre au besoin du territoire et surtout à un accompagnement de qualité au profit de nos salariés en parcours. Il y a donc un équilibre étroit entre notre objet et l'impact social que nous recherchons, et la recherche de rentabilité afin de nous permettre de poursuivre notre but premier.

C'est donc la coexistence de ces deux logiques qui consacre notre identité en tant qu'association du secteur social et solidaire.

- Pour quelles raisons avez-vous initié une démarche RSE ? Votre démarche est-elle issue d'une réflexion récente ou a-t-elle toujours fait partie de l'ADN de votre structure ?

Les volets social et sociétal de la RSE font partie de l'ADN du Pôle depuis la création de la première structure, en 1987, et se sont transmis dans toutes les entités qui le composent, tant vis-à-vis des personnes accompagnées que de nos salariés permanents. Nombreux salariés permanents qui sont employés par le Pôle aujourd'hui ont été en parcours au sein de l'une de nos structures pendant un temps, faisant de nous, non seulement un accompagnateur, un acteur mais aussi un employeur de public issu de la diversité et en faveur de l'inclusion.

Les statuts du Pôle consacrent cette volonté en fixant comme objet le fait de prévenir et d'agir contre toutes les formes de discriminations à travers ses missions, son activité, sa gestion des ressources humaines, son accompagnement des personnes reçues et dans sa relation avec les clients et partenaires. Concrètement, cela se traduit par l'absence de tout critères de recrutement pour nos salariés en parcours, les seuls critères sont ceux fixés par les pouvoirs publics (cf. supra).

Le Pôle est conscient de son rôle d'exemple auprès des publics qu'il accompagne sur les questions environnementales, et développe une politique interne qui se veut vigilante et proactive. En choisissant des activités supports tels que la propreté urbaine, les espaces verts ou l'environnement, le Pôle a volontairement axé sa logique de croissance sur ces métiers soucieux de l'empreinte écologique.

- Quels sont les principaux enjeux RSE liés à votre activité et à vos parties prenantes internes/externes ?

L'ensemble de nos salariés permanents est partie prenante de notre politique RSE au regard de l'accompagnement socio-professionnel que nous proposons, de l'accueil du salarié, jusqu'à sa sortie, tout au long de son parcours individualisé et tourné autour de la levée des freins afin de s'adresser à la personne dans sa globalité.

Nos salariés sont formés pour favoriser l'inclusion des personnes éloignées de l'emploi. Nous sommes en lien avec de nombreux partenaires externes qui font office de prescripteurs sur les publics auxquels nous nous adressons. Ces partenaires peuvent être institutionnels (Pôle emploi, missions locales, maisons de l'emploi, PLIE...) mais également acteurs associatifs (centres sociaux, clubs sportifs...) et clients.

L'enjeu principal pour notre structure est de rester visible et accessible pour tous les publics qui peuvent prétendre à notre accompagnement. Outre l'orientation de nos parties prenantes, nous veillons à cultiver le "aller vers" afin de nous assurer que les personnes en rupture avec les services publics institutionnels puissent continuer à être aidées et accompagnées.

- Pourquoi candidatez-vous aux Trophées de l'Economie Responsable ?

Le Pôle souhaite mettre en avant le travail quotidien de l'ensemble de salariés permanents du Pôle au service de ceux qui en ont le plus besoin mais aussi mettre en avant nos salariés en parcours, qui par leur investissement nous permettent de réaliser de nombreuses prestations, et ainsi de continuer à pouvoir accompagner ce qui en ont le plus besoin.

Dans un contexte où les publics que nous accompagnons sont de plus en plus éloignés de l'emploi, nous avons à cœur de mettre en avant la réussite, selon nous, de ce projet associatif.

Nos résultats d'insertion témoignent de cet effort collectif en faveur de l'inclusion. En 2021, 7 personnes sur 10 quittent notre accompagnement de manière dynamique (c'est-à-dire avec une solution vers l'emploi, soit vers l'emploi durable, soit vers l'emploi de transition, soit positive vers un autre acteur de l'insertion).

PARTIES PRENANTES

- Quelles sont les parties prenantes prises en compte dans le déploiement de votre démarche RSE ?

Collaborateurs	<input checked="" type="checkbox"/>
Clients	<input checked="" type="checkbox"/>
Fournisseurs	<input checked="" type="checkbox"/>
Actionnaires	<input type="checkbox"/>
Société Civile	<input checked="" type="checkbox"/>
Collectivités	<input checked="" type="checkbox"/>
Associations	<input checked="" type="checkbox"/>
Ecoles, universités	<input checked="" type="checkbox"/>
Environnement (biodiversité, ressources naturelles...)	<input checked="" type="checkbox"/>

Autre : Précisez Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Répondez aux questions ci-après en expliquant vos actions RSE emblématiques, innovantes et leurs bénéfices pour l'entreprise et ses parties prenantes. Indiquez si possible pour chaque action des indicateurs chiffrés probants.

II/ VOTRE DÉMARCHE RSE

1. GOUVERNANCE

MISSION & ENGAGEMENT

- 1) Quelle est la mission de votre structure / sa contribution à la Société ?

La mission du Pôle est l'inclusion, dans la Société, par le biais de l'activité économique, de toute personne.

Via son service à la personne, le Pôle se fixe également l'objectif de garantir une prise en charge décente et respectueuse des personnes les plus fragiles faisant face au défi de l'âge et du handicap.

- 2) Quelles sont vos valeurs ?

Nous sommes convaincus que toute personne, quelle que soit sa situation, son parcours, ses difficultés, ses freins, peut se (re)construire par le travail, et l'accompagnement proposé afin de (re)trouver sa place dans la Société, en participant à l'échange social et économique et en

s'impliquant dans la préservation de l'environnement. **Nous défendons ainsi des valeurs de solidarité, d'égalité et d'équité entre tous les publics.**

Un travail sur nos valeurs et leur déclinaison dans notre fonctionnement quotidien est en cours avec l'ensemble des collaborateurs (nous sommes accompagnés par une socio-anthropologue) et prolonge une première mission, financée par Nord Actif, qui a permis de mobiliser l'ensemble des collaborateurs sur notre raison d'être.

3) Comment votre entreprise intègre-t-elle la performance sociale et environnementale dans la prise de décision ?

La performance sociale est au cœur de nos activités et nous évaluons en permanence l'impact de nos prises de décisions dans l'atteinte de nos objectifs en termes d'inclusion et d'insertion par l'activité économique. **Cet objectif, qu'il convient de concilier avec une logique économique de rentabilité, impose que nous déterminions, de manière horizontale, avec nos équipes, notre gouvernance, nos parties prenantes, les actions que nous souhaitons mettre en œuvre et les outils au service de nos objectifs.** Lors de la célébration des 30 ans d'existence du Pôle, l'ensemble des parties prenantes avaient ainsi participé à un atelier permettant de construire le cap de l'Association pour les 5 prochaines années.

Sur le volet environnemental, le choix de nos métiers supports s'inscrit en adéquation avec nos valeurs en nous permettant de véhiculer un message sur la préservation de l'environnement en contribuant à sa prise en charge par le biais des nombreuses prestations que nous réalisons. Nous sommes soucieux, tant dans les pratiques, que dans les investissements, d'être garants des valeurs que nous portons. **Nous travaillons à l'élaboration d'un bilan carbone via la géolocalisation de nos véhicules afin de mesurer notre impact, et de prendre les mesures permettant de le réduire.**

4) Quelles pratiques votre entreprise a-t-elle mis en place pour promouvoir l'éthique dans la prise de décisions et pour prévenir la corruption ?

Nous n'avons aucun processus formalisé. **Néanmoins, toutes nos décisions sont prises de manière transparente et diffusées à l'ensemble de nos collaborateurs.** Nous faisons de chaque collaborateur un ambassadeur de notre action et de nos valeurs qu'il a la charge de diffuser.

**COHERENCE DE VOTRE DEMARCHE RSE AVEC VOS PARTIES
PRENANTES**

5) Comment vos parties prenantes sont-elles mobilisées dans votre démarche RSE ?

Le volet social et sociétal de notre démarche étant intrinsèque à notre raison d'être, nos parties prenantes, en faisant appel à nous, font le choix, par définition, d'agir en faveur de la RSE. **Néanmoins, nous veillons à les sensibiliser un maximum, en leur communiquant le détail de l'accompagnement que nous avons pu réaliser grâce à leur concours, le nombre de salariés ayant travaillé pour leur compte ainsi que les sorties que nous avons pu concrétiser.**

Sur le volet environnemental, dans le cadre des prestations que nous réalisons, nous travaillons de concert avec elles pour répondre à leurs exigences sur les produits utilisés, le recyclage, le réemploi. Ainsi, si elles ne nous imposent pas un cahier des charges, nous intégrons à nos réponses un élément sur ce volet et détaillons les mesures que nous prenons en faveur de l'environnement dans nos chantiers.

- 6) Comment communiquez-vous vos engagements à vos parties prenantes ? Donner un exemple pour chacune des parties prenantes.

Nous communiquons auprès de nos parties prenantes par plusieurs biais :

- partenaires et prescripteurs de l'insertion (Pôle emploi, DDETS, DRETS...) : réunions régulières, réalisations de bilans de nos actions, conventions d'engagements et d'objectifs réciproques
- clients : site internet, mailing, courriers, échanges téléphoniques et physiques
- salariés en parcours : organisations et participations à des forums, entretiens

PILOTAGE

- 7) Réalisez-vous un rapport extra-financier ?

Nous réalisons un rapport extra-financier sur le volet insertion des personnes accompagnées dans le cadre des bilans que nous déposons auprès des services déconcentrés de l'Etat.

- 8) Avez-vous mis en place des indicateurs de performance globale (économiques, sociaux et environnementaux) que vous ne mesuriez pas avant ? Si oui, lesquels ?

Exemple de critères ESG : respect des droits fondamentaux, équité hommes et femmes, lutte contre la corruption, impact environnemental...

Nous sommes soucieux de respecter nos obligations légales au regard de certains indicateurs, tel l'égalité entre les femmes et les hommes, ainsi que la nomination d'un référent sur les situations de harcèlement moral et/ou sexuel.

Nous sommes en train de réaliser notre bilan carbone afin de mesurer notre impact dans un premier temps, et de pouvoir ensuite prendre des mesures permettant de réduire cet impact.

- 9) Prenez-vous en compte des critères extra-financiers dans vos investissements ?

Exemple de critères ESG : respect des droits fondamentaux, équité hommes et femmes, lutte contre la corruption, impact environnemental...

Nos investissements sont en majorité basés sur des critères non financiers. L'atteinte de l'objet que nous nous sommes fixés est la boussole qui oriente nos choix au regard de nos capacités sous réserve de garantir la viabilité de notre modèle économique.

Au titre des critères extra-financiers, nous prenons en compte :

- **l'impact social avec le taux de sorties de nos salariés en parcours**

- l'impact environnemental, dans l'acquisition de notre parc de véhicules et engins
- sur la qualité du dialogue social, nous partageons nos projets avec les instances représentatives du personnel en amont de certaines acquisitions afin de recueillir leurs avis (exemple : projet de déménagement dans des nouveaux locaux)
- sur la parité et l'équité femmes et hommes, notre conseil d'administration est composé de 16 femmes et de 18 hommes
- sur la transparence au niveau des rémunérations, nous avons mis en place une grille de salaires, après négociation avec les instances représentatives du personnel, qui a été partagée avec l'ensemble des salariés permanents du Pôle non régis par une Convention collective.

INDICATEURS DE GOUVERNANCE

10) Qui sont vos actionnaires ?

Le Pôle est une association loi 1901 à but non lucratif, nous ne disposons pas d'actionnaires mais d'administrateurs, tous bénévoles.

11) Comment sont-ils choisis ? Pourquoi ont-ils accepté de siéger ?

Le Conseil d'administration se compose de plusieurs collègues :

- les communes
- les partenaires
- les experts

Ils ont été choisis pour être acteurs, à nos côtés, de l'insertion par l'activité économique, et plus largement de l'inclusion, sur le territoire sur lequel le Pôle intervient.

Ils ont accepté de siéger pour participer et coordonner, de la meilleure manière possible, nos actions en faveur de l'inclusion des personnes éloignées de l'emploi.

12) Comment sont répartis leurs rôles ?

Les administrateurs élisent en leur sein un bureau, composé d'un(e) Président(e), qui jouit d'une délégation de pouvoir et de signature pour engager le Pôle dans l'exécution de sa mission, d'un(e) vice-président(e), pour pallier à l'absence du Président, d'un(e) secrétaire, un(e) trésorier(e).

Le Bureau se réunit mensuellement pour discuter de l'actualité du Pôle, faire le point sur l'activité (suivi des résultats financiers et non-financiers), ainsi que des orientations à prendre.

Le lien entre les équipes administratives et la gouvernance est donc étroit car régulier. L'ensemble du comité de direction est invité à participer aux réunions de Bureau afin de s'assurer que toutes les composantes de l'activité soient représentées (insertion, technique, développement, RH, financier) et que les voix des collaborateurs soient relayées.

13) Comment est réalisé le partage de la valeur dans votre entreprise (valeur immatérielle ou matérielle, primes, avantages en nature...) ?

La valeur créée, pour la part qui dépasse les coûts de fonctionnement du Pôle, se partage équitablement entre :

- les collaborateurs, permanents ou non pour un tiers. A titre d'exemple, l'exercice 2019 qui s'est clôturé avec un résultat net positif consolidé (l'ensemble des structures du Pôle) conséquents, a donné lieu au versement de deux primes, une à l'ensemble des salariés permanents, une autre à l'ensemble des salariés y compris ceux en parcours
- l'investissement, pour un autre tiers, afin de poursuivre le développement du Pôle, en améliorant notamment le bien être au travail de nos collaborateurs et le respect de l'environnement. A titre d'exemple, en 2020, le Pôle a renouvelé son parc de véhicules, afin d'améliorer notamment la performance énergétique
- l'épargne, pour le dernier tiers, afin d'alimenter notre besoin en fonds de roulement

Sur ce sujet, le Pôle a été un véritable laboratoire social en instituant, dans son premier accord d'entreprise, ce partage de la valeur selon la règle du 1/3.

BEST PRACTICES « GOUVERNANCE » :

Si nous devons retenir uniquement 2 bonnes pratiques RSE innovantes de votre entreprise autour de la gouvernance... Quelles seraient ces bonnes pratiques ?

Indiquer 2 "best practices" mises en place dans ce domaine d'action qui vont au-delà de la réglementation.

- Best practice 1 : Transparence, l'ensemble des décisions sont partagées avec les collaborateurs, qui participent le plus souvent, en amont aux orientations
- Best practice 2 : Horizontalité, s'il existe une hiérarchie, celle-ci n'est pas un frein à l'expression libre de chacun des collaborateurs. Chaque voix compte et doit permettre d'éclairer les prises de décisions.

2. COLLABORATEURS

RESSOURCES HUMAINES RESPONSABLES

- 14) Que mettez-vous en place pour vos collaborateurs au sein de votre entreprise, au-delà de la réglementation ? (Recrutement, parcours d'intégration, formation, mobilité interne, qualité de vie au travail, rémunération, prévention des risques, aménagements de postes...)

Comme évoqué précédemment, le Pôle s'est toujours imaginé en laboratoire social de l'innovation, tant pour les publics accompagnés que nos salariés en parcours. Ainsi, le Pôle a été parmi les premières structures de France à instauré les 35 heures en son sein, à l'époque où l'adhésion était facultative (loi ROBBIEN).

Pour améliorer la qualité du "onboarding", nous avons créé des livrets d'accueil pour chacun de nos salariés, adaptés à la structure accueillante et à la qualité de l'emploi qui sera exercé (permanent / en parcours).

Par ailleurs, nous avons un plan de formation qui vise à favoriser la montée en compétences de nos salariés permanents (54 000 €) et en parcours (115 500 €). Les enveloppes sont calculées hors coûts salariaux qui viennent augmenter ce total.

Concernant la prévention des risques, des quarts d'heure sécurité ont été instaurés et sont réalisés une fois par mois, doublés par des campagnes d'affichage.

Le temps de travail a été organisé sur 4,5 jours (demi-journée non travaillée au choix) pour les salariés non cadres afin de permettre une meilleure articulation de la vie personnelle avec la vie professionnelle. Pour nos activités dans le secteur du bâtiment, nous sommes à 4 jours par semaine.

Notre accord de télétravail permet aux salariés non cadres de prendre jusqu'à 2 jours de télétravail, et un jour pour les cadres.

Nous favorisons la promotion et la mobilité interne au sein de nos structures, nous avons ainsi plusieurs parcours de salariés permanents qui ont pu évoluer au sein d'une même structure ou au travers de plusieurs d'entre elles. Également, nos salariés en parcours ont pu évoluer vers un emploi permanent au sein d'une des structures qui composent le Pôle. Actuellement, plus d'une dizaine de salariés permanents ont suivi un parcours d'insertion par l'activité économique au sein d'une de nos structures.

- 15) Comment vos collaborateurs sont-ils impliqués dans la gouvernance de l'entreprise (comité, partage de la valeur, prise de décisions collaboratives...)?

Des journées de travail collaboratives sont organisées (deux fois par an) afin de permettre un échange ascendant et descendant sur l'organisation et le fonctionnement du Pôle.

Par ailleurs, sur les sujets structurants, des groupes de travail sont organisés afin de collecter la parole des collaborateurs et qu'elles soient représentées au moment de la prise de décision (travail sur les valeurs du Pôle notamment).

16) Quelles actions favorisent la diversité et l'inclusion dans votre structure et qui les portent ?

Toute notre action est guidée autour de l'inclusion et de la diversité.

A ce titre, nous avons mis en place de nombreuses actions, parmi lesquelles un camion de recrutement qui s'implante régulièrement en quartier prioritaire politique de la Ville, et en milieu rural, à raison d'une fois par mois afin d'aller à la rencontre des publics les plus éloignés de l'emploi et des pouvoirs publics (en relai avec les acteurs locaux).

Nous avons également mis à jour notre accord égalité femmes/hommes avec l'appui du CORIF et une première évaluation vient d'être réalisée.

Nous nous formons sur les thématiques nouvelles liées à la question LGBTQIA+. Ainsi, 3 sessions de formations sont prévues au mois de juin pour l'ensemble du personnel.

Sur le volet handicap, nous dépassons nos obligations légales pour nos salariés permanents et nous nous assurons d'adapter nos conditions de travail en conséquence. Pour ne pas pénaliser nos salariés porteurs de handicaps, nous finançons les aménagements accordés en termes d'aménagement sur le poste au domicile du salarié afin de lui permettre de jouir également du télétravail.

17) Merci de remplir ce tableau d'indicateurs et leurs évolutions sur les dernières années ou d'indiquer N/A si vous n'êtes pas concernés.

Indicateurs	Année 2021	Année de référence (à préciser :)
Effectif de l'entreprise	99 (hors salariés en parcours)	
Répartition Homme/Femme	70% Femmes	
Composition du CODIR	5	
Effectif des collaborateurs en CDI	96%	
Moyenne d'âge	45	
% de personnes Reconnues en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) dans vos équipes ?	11.70%	
Effectif des personnes en situation d'apprentissage	1	
Turn-over	27%	
Taux d'absentéisme	15%	
Nombre d'accidents du travail	13 avec arrêt de travail	
Taux de satisfaction des collaborateurs (si calculé)		
% de la masse salariale consacrée au plan de formation	2.81%	

Nombre de collaborateurs ayant évolué dans l'entreprise (mobilité interne)	5	
---	----------	--

BEST PRACTICES « COLLABORATEURS » :

Si nous devons retenir uniquement 2 bonnes pratiques RSE de votre entreprise portées sur les collaborateurs ... Quelles seraient ces bonnes pratiques ?

Indiquer 2 "best practices" mises en place dans ce domaine d'action qui vont au-delà de la réglementation.

- Best practice 1 : Diversité

- Best practice 2 : Collaboration

3. COLLECTIVITES

IMPACT ECONOMIQUE ET RAYONNEMENT

18) Comment votre entreprise privilégie le local ? (Approvisionnement, sourcing, embauche...)

Nous même implantés sur un territoire précis avec un développement contrôlé et maîtrisé pour rester cohérent avec une logique territoriale, nous avons développé un réseau local afin, tant de nous adresser à un public que nous visons à proximité, que des fournisseurs, clients et partenaires dans notre secteur d'activité. **Le Pôle n'a pas vocation à s'étendre sans logique territoriale, et répond à un besoin du territoire, en accord et dialogue avec les services de l'Etat, et les partenaires de l'insertion déjà installés.**

Cette dimension locale revêt une importance considérable pour nous, en ce sens que le frein à la mobilité est souvent un facteur d'exclusion. Ainsi, la proximité avec nos salariés en parcours et nos clients et partenaires est nécessaire pour favoriser l'insertion des personnes que nous accompagnons. **Si nous souhaitons aujourd'hui regrouper nos sites par souci environnemental et d'organisation, le Pôle s'est développé dans une logique de proximité en ouvrant plusieurs antennes sur le territoire de la métropole.**

19) Avez-vous travaillé avec vos parties prenantes (clients, fournisseurs, collaborateurs, concurrents...) pour améliorer la performance sociale, environnementale ou sociétale de votre entreprise ?

Nous sensibilisons l'ensemble de nos parties prenantes à la question de l'insertion afin qu'il puisse également valoriser leur action en faveur de la RSE en faisant appel à nos services. Nous travaillons avec elles afin d'individualiser au mieux les parcours des personnes que nous accompagnons.

Ce dialogue ne se limite pas au seul volet social de la RSE, ainsi, nous travaillons également sur le volet environnemental en développant des méthodes de fonctionnement respectueuses de nos attentes et de celles de nos clients et partenaires.

Le Pôle adhère à plusieurs réseaux d'acteurs et d'entrepreneurs sur son territoire (Pévèle Business Club, Cercle des décideurs, APM...) afin de sensibiliser l'écosystème à l'IAE, de créer le lien et de s'adapter aux attentes du territoire.

ENGAGEMENT CIVIQUE ET DONATION

20) Quel est le lien de votre entreprise sur le territoire, avec les écoles, associations, ONG... ? (Mécénat de compétences, sponsoring, sensibilisation...)

Nous sponsorisons l'équipe féminine de rugby de Villeneuve d'Ascq afin de soutenir la promotion du sport féminin sur le territoire.

Nous accueillons de nombreux stagiaires et personnes en PMSMP auprès de notre structure afin de les accompagner dans leur orientation professionnelle.

En 2022, nous avons conclu plusieurs contrats de professionnalisation pour participer au financement et à la formation de nombreux salariés.

Nous intervenons sur de nombreux forums et actions de sensibilisation à destination de nombreux publics : jeunes, demandeurs d'emplois, associations.

Nous faisons partie d'un maillage territorial qui existe en faveur de l'insertion et participons à des initiatives et appels à projets.

Ainsi, le Pôle s'est associé à la Sauvegarde du Nord et au CAARUD pour lancer le dispositif TAPAJ (travail alternatif payé à la journée) en faveur des publics souffrant d'addictions et vivant dans une grande précarité, souvent sans domicile.

Le Pôle répond à un appel à manifestation d'intérêt pour intégrer les dispositifs Convergence et Premières Heures en Chantier. Ces dispositifs, comme TAPAJ, ont vocation à s'adresser à un public sans abri, ou en situation d'hébergement d'urgence.

CHAINE DE VALEUR RESPONSABLE

21) En quoi votre chaîne de valeur est-elle plus durable ? Avez-vous mis en place des critères d'achats et de répartition de la valeur ? (Évaluation des fournisseurs, méthodes d'évaluation, contractualisation des relations, nature des achats et leurs impacts...)

La valeur finale de notre Pôle est l'inclusion des personnes que nous accompagnons. Les coûts engagés pour atteindre ce but sont analysés en ce sens.

Nous n'avons pas mis en place de critères d'achats formalisés et de répartition de la valeur mais le dialogue que nous entretenons avec nos fournisseurs s'inscrit dans cette démarche et nous les interrogeons sur leur impact et leur stratégie RSE.

Ainsi sur nos chantiers d'entretien et nettoyage, à l'exemple du marché d'entretien de l'université de Lille, nous avons intégré à notre réponse les critères et cahiers des charges que nous fixons à notre fournisseur en termes de produits responsables.

Vous pouvez vous aider du schéma et des étapes ci-dessous :

Logistique d'approvisionnement	Fabrication	Logistique de commercialisation	Marketing et ventes	Services
---------------------------------------	--------------------	--	----------------------------	-----------------

INCLUSION ET TERRITOIRE

22) Est-ce que votre entreprise valorise une communauté ou met en place des actions pour être plus inclusive sur le territoire ?

Notre pôle est un acteur de l'insertion par l'activité économique et donc membre actif de cette communauté et de nombreux réseaux qui favorise l'inclusion de toutes les personnes éloignées de l'emploi. Nous sommes adhérents à l'Union Régionale des acteurs de l'IAE (URIAE).

BEST PRACTICES « COLLECTIVITES » :

Si nous devons retenir uniquement 2 bonnes pratiques RSE de votre entreprise portées sur le domaine d'action « collectivités »... Quelles seraient ces bonnes pratiques ?

Indiquer 2 "best practices" mises en place dans ce domaine d'action qui vont au-delà de la réglementation.

- Best practice 1 : Proximité

- Best practice 2 : Identité, nous essayons de cultiver une image de marque sur le territoire

4. ENVIRONNEMENT

23) Développez en 10 lignes votre stratégie RSE en ce qui concerne la partie environnementale de votre entreprise, la vision sur les prochaines années et les objectifs chiffrés.

Le Pôle Interm'aide, conscient des enjeux environnementaux et de leur impact sur l'économie, adapte son organisation et ses métiers en conséquence afin d'assurer une meilleure intégration de nos salariés dans le monde du travail.

En termes de pratiques, nous créons du lien avec des acteurs locaux sur la sensibilisation à la thématique environnementale. A titre d'exemple, une rencontre a été organisée avec l'Association ADOPTA, domiciliée à Douai, qui promeut la gestion durable et intégrée des eaux pluviales. Un temps d'échanges et de formations avec nos encadrants techniques sera organisé avec nos équipes d'encadrants techniques afin qu'ils puissent intégrer cette démarche à nos services, et surtout que nous l'intégrions dans nos futures propositions auprès de nos clients.

Nous travaillons également sur la revalorisation des déchets, notamment verts, auprès des collectivités. Ainsi, nous avons construit une offre d'accompagnement auprès de la CCPC pour le broyage et le réemploi des déchets verts particuliers.

Afin de réduire notre empreinte carbone, nous sommes en train de nous doter d'un système de géolocalisation intelligent nous permettant de réduire nos déplacements le plus possible et de suivre attentivement notre consommation afin de l'optimiser de la meilleure manière possible.

Voici différents champs d'action que la RSE prend en compte. Parmi chacun des items, citez deux bonnes pratiques emblématiques (avec indicateurs chiffrés si possible) mises en place dans l'entreprise, qui va au-delà de la réglementation.

Locaux de l'entreprise :

1. **Passage au LED sur l'ensemble des éclairages**
- 2.

Mobilité (collaborateurs, approvisionnement, livraison...) :

1. Télétravail porté à 2 jours par semaine et organisation du temps de travail sur 4,5 jours
2. Déménagement afin de regrouper les activités sur un site unique et réduire ainsi les déplacements et notre bilan carbone

Air, climat (énergie, émission de gaz à effet de serre) :

1. Mise en place d'un système de géolocalisation pour optimiser les trajets, distance, comportement au volant
- 2.

Environnement (ressources naturelles, déchets, biodiversité...) :

1. Réemploi des déchets collectés lors de nos chantiers (compostage, copeaux, métaux...)
2. Développement de nouvelle technique et expertise afin de répondre aux nouveaux enjeux, à titre d'exemple l'hydro mulching pour l'entretien des cimetières afin de faire face à l'interdiction de l'emploi des produits phytosanitaires

Numérique :

1. Allongement de la durée de vie de nos équipements (maintenance et entretien)
2. Recyclage des équipements obsolètes

Eco-conception des produits ou services (économie circulaire, EFC, production locale, labellisée, ACV...) :

1. Non concerné
- 2.

24) Quelles actions avez-vous mis en place pour sensibiliser votre écosystème et parties prenantes à la préservation de l'environnement ?

Pour la sensibilisation de nos salariés, permanents et en parcours, nous sommes en lien avec une association qui intervient sur la gestion durable et intégrée des eaux pluviales.

Nous avons un encadrant technique, Marc LEROY, également certifié formateur AFEST, qui dispose d'un savoir faire sur cette thématique et qui sensibilise nos salariés sur ces thématiques.

Marc réalise également les devis auprès de nos clients, et intègre ainsi la dimension respect de l'environnement et de l'écosystème, afin, le cas échéant de réorienter la commande du client vers l'intégration de cette dimension.

BEST PRACTICES « ENVIRONNEMENT » :

Si nous devons retenir uniquement 2 bonnes pratiques RSE de votre entreprise portées sur l'environnement... Quelles seraient ces bonnes pratiques ?

Indiquer 2 "best practices" mises en place dans ce domaine d'action qui vont au-delà de la réglementation.

- Best practice 1 : Formation en situation de travail (AFEST) qui permet une sensibilisation pratique et concrète de nos salariés aux enjeux et au respect de nos règles en matière d'environnement
- Best practice 2 : Culture commerciale intégrant cette dimension (valorisation, traitement des déchets, conseil et accompagnement de nos clients et prospects)

5. CLIENTS

25) A qui et à quel(s) besoin(s) votre produit ou service répond-il ?

Nous proposons nos services aux clients particuliers, collectivités, associations, entreprises et bailleurs sociaux.

26) Quel est l'impact de votre produit ou service sur vos clients ?

Outre la réalisation de prestations concrètes (création et entretien d'espaces verts, travaux en bâtiments, nettoyage, entretien du cadre de vie...), les heures et prestations réalisées chez nos clients participent à l'insertion des personnes que nous accompagnons vers l'emploi durable, qui est notre objet premier.

27) Comment sensibilisez-vous vos clients/consommateurs à une consommation plus responsable ?

Notre approche commerciale vise à expliquer à nos clients notre raison d'être, en mettant en avant notre vocation sociale, mais également notre savoir-faire.

En effet, nous insistons sur le fait que l'ensemble de nos salariés en parcours ont des qualités que nous pouvons mettre au profit de nos clients et sont susceptibles de répondre à leurs attentes afin de changer la perception qui peut être la leur de nos publics.

Ainsi, nos salariés en parcours s'inscrivent également dans une vraie logique économique, avec l'atteinte d'objectifs professionnels, qui permet de valoriser leur travail, et leur savoir-faire, en parallèle de la levée de leurs freins socio-economico-professionnel.

RELATIONS CLIENTS

28) Que mettez-vous en place pour améliorer la relation avec vos clients ? (Satisfaction client, écoute des clients, analyse de leurs besoins, implication des clients dans votre stratégie, rencontres et échanges...)

Nous avons instauré des questionnaires de satisfactions pour bénéficier de leur retour d'expérience. Nous communiquons également avec eux sur leur impact en faveur de l'inclusion en partageant nos résultats et leurs contributions (nombre d'heures réalisées chez eux, nombre de personnes employées, nombre de salariés sortis positivement...).

Nous organisons toujours des rencontres préalables avec nos clients afin de visiter les locaux au sein desquels nos salariés auront à travailler, et afin d'avoir une démarche pédagogique auprès de nos clients sur notre structure, nos salariés et notre méthodologie.

Le recours à un acteur de l'insertion par l'activité économique, s'il n'est pas toujours militant, est engageant pour le client, et il est important de faire preuve de pédagogie dans notre approche.

ACCESSIBILITE PRODUIT/SERVICE

29) Comment rendez-vous vos produits ou services accessibles (par exemple pour les personnes en situation de difficulté : précarité économique, situations de handicap, personnes en situation d'exclusion...) ?

Nos prestations s'adressent à tous publics, ainsi dans le cadre de notre activité de service à la personne, nous intervenons directement auprès de personnes fragiles et/ou isolées, en situation de handicap pour leur proposer notre gamme complète de service.

Notre accompagnement s'adresse exclusivement aux personnes éloignées de l'emploi et donc en situation de précarité économique, allocataires du RSA, chômeurs de longue ou très longue durée.

BEST PRACTICES « CLIENTS » :

Si nous devons retenir uniquement 2 bonnes pratiques RSE de votre entreprise portées sur les clients... Quelles seraient ces bonnes pratiques ?

Indiquer 2 "best practices" mises en place dans ce domaine d'action qui vont au-delà de la réglementation.

- Best practice 1 : Communication, nous échangeons avec nos clients et partageons nos résultats d'insertion afin qu'ils puissent émettre un avis sur le fonctionnement du Pôle
- Best practice 2 : Personnalisation des rapports, notre offre de services s'adapte à nos partenaires tout en restant fidèle à notre objet social. **Ainsi, nous sommes en capacité d'innover et de proposer de nouvelles activités qui ne figurent pas à notre catalogue pour répondre au besoin dès lors qu'il permet de servir notre objet social.**

III/ INNOVATIONS

30) Quelles sont selon vous les innovations (techniques, managériales, ressources humaines, innovations de service ou d'usage...) que vous avez mis en place ces dernières années ou qui sont en cours de mise en œuvre ?

Au cours des dernières années, nous avons installé plusieurs comités de pilotage à différents niveaux (directions, cadres intermédiaires) afin de favoriser le dialogue et la transversalité et l'horizontalité entre l'ensemble des services du Pôle.

Par ailleurs des réunions de coordination regroupant l'ensemble de ces instances sont convoquées tous les trimestres.

Un plan d'action annuel est établi de manière concertée afin de fixer des objectifs clairs et atteignables à l'ensemble de nos collaborateurs en fonction de leurs cœurs de métiers. Ce plan d'action comprend un rétroplanning et fait l'objet d'un suivi d'exécution lors de chaque réunion de coordination.

Des sessions de coaching managériaux ont été mises en place afin d'identifier le mode de management de chacun des managers du Pôle via la méthodologie du DISC. Un temps de restitution a été prévu afin de partager les résultats et de les décrypter ensemble et comprendre les attentes et fonctionnement de chacun pour une meilleure collaboration.

Des séminaires de travail réunissant l'ensemble des collaborateurs sont organisés deux fois par an, auxquels s'ajoutent des temps conviviaux, pour renforcer le lien social entre l'ensemble des collaborateurs et lever les barrières entre les différents services pour un meilleur fonctionnement au quotidien, mais surtout un bien-être renforcé dans son travail.

Sur le volet technique, nos équipes proposent constamment des techniques en phase avec les exigences environnementales (hydromulching, technique d'entretien et de préservation de l'environnement, réemploi...)

31) Par rapport à votre secteur d'activité (alimentation, énergie, textile, recyclage...), quelles sont les innovations sur lesquelles votre entreprise est mobilisée (énergies renouvelables, circuits-court, économie circulaire...) ?

Nous sommes particulièrement mobilisés sur la question du recyclage des déchets (nous travaillons avec Triselec, Recygroup..).

Nous cherchons constamment à valoriser les déchets que nous produisons. Ainsi, sur nos déchets espaces verts, nous les revalorisons au sein de notre activité maraichage (que nous avons fermé en 2022). Nous avons également développé une offre auprès de nos clients collectivités en zone rurale, de broyage de déchets verts qui sont redistribués aux habitants (BRF). Cette offre participe de notre capacité à nous adapter aux attentes de nos clients mais aussi à innover selon les critères environnementaux que nous nous fixons.

Nous sommes également en train de mettre en place un système de géolocalisation au sein de nos véhicules afin d'optimiser la circulation de notre parc automobile et de réduire notre empreinte carbone.

Enfin, toujours dans le prolongement de cette recherche permanente d'amélioration du confort et bien-être, de conditions d'accueil et de travail, et de réduction de nos émissions de CO², nous

sommes en recherche de nouveaux locaux permettant de regrouper l'ensemble de nos équipes en un seul lieu unique.

32) Avez-vous innové dans votre modèle économique ces 3 dernières années (économie à impact, économie de la fonctionnalité, modèle de facturation, coopération...) ?

Initialement construit autour d'un coût horaire de mise à disposition de nos salariés en parcours, nous avons fait évoluer notre modèle vers une logique forfaitaire pour certaines typologies de clients qui s'y prêtent. Cette démarche s'inscrit dans la recherche de performance et de qualité de nos travaux. En effet, si les activités et travaux que nous réalisons sont des supports à l'inclusion des publics que nous ciblons, nous sommes soucieux de leur permettre un véritable savoir faire et savoir être dans l'exercice de ces missions, et surtout vis-à-vis de nos clients, d'une qualité de service irréprochable, qui est la clé de notre modèle économique hybride.

Pour les entreprises de la catégorie « Espoirs de la RSE » : pouvez-vous préciser votre business model ? Vous pouvez l'envoyer en annexe si besoin.

ACTE DE CANDIDATURE

- J'accepte les conditions du règlement des Trophées de l'Economie Responsable (voir Règlement sur www.reseau-alliances.org)**
- Je m'engage à être sincère et transparent au travers de la candidature de ma structure**

Cachet & Signature
Précédés de la mention "lu et approuvé"