



ANRH

Créateur d'emplois depuis 1954

L'Essentiel

Rapport d'activité - 2020

Regards | croisés

Madame la présidente, que reprenez-vous de cette année 2020 extra-ordinaire ?

Annie PEREZ-VIEU. Pour être très honnête, c'est plutôt une année que je souhaite très vite oublier. Une crise sanitaire d'une telle ampleur n'avait pas touché notre pays depuis près d'un siècle. Elle a bousculé le quotidien de tous et a généré de profondes fractures sociétales et économiques. Dès les premiers signes de la pandémie, notre priorité absolue a bien évidemment été de prendre les décisions permettant d'assurer la santé et la sécurité de l'ensemble de nos collaborateurs, usagers et stagiaires. Ainsi, le 17 mars, par mesure de précaution, la quasi-totalité de nos locaux ont été fermés et un dispositif d'accompagnement à distance de nos collaborateurs et usagers a été instauré puis en permanence amélioré. Le retour en établissement s'est fait dans d'excellentes conditions, grâce à la mise à disposition de nombreux outils et moyens de protection et à un dialogue social de proximité constructif. Ces mesures efficaces nous ont permis de ne pas avoir à connaître de cluster au sein de nos établissements en 2020. Passé le premier déconfinement, les difficultés ont donc surtout été d'ordre économique. Certains établissements ont perdu jusqu'à 60% de leur chiffre d'affaires et nous n'avons malgré tout eu recours à aucun licenciement. Pour autant, je suis persuadée que nous sortirons plus forts de cette crise que nous y sommes entrés. La solidarité entre tous, l'agilité nouvelle dans les process et le fonctionnement, ainsi que notre capacité à accélérer la transformation engagée dès 2019, sont des marqueurs forts d'une ANRH confortée dans ses valeurs et ambitieuse pour l'avenir.

Quels ont été les impacts économiques et financiers de la pandémie pour l'ANRH ?

David BOURGANEL. Près de 65% des ressources financières de notre entreprise associative sont issues de notre chiffre d'affaires. Ce dernier a chuté de 22% en 2020, certains de nos secteurs d'activité phares - comme le tourisme, l'aéronautique ou le transport aérien - ayant été durablement et pour de nombreux mois encore mis à mal. Ce sont ainsi plus de 10 millions d'euros de chiffre d'affaires qui ont disparu par rapport à l'exercice 2019. La diversité de nos activités a heureusement joué un rôle fort d'amortisseur ; les prestations industrielles et administratives s'étant globalement bien comportées sur la période. Notre niveau de trésorerie a toujours été satisfaisant et nous n'avons pas eu à recourir au Prêt Garanti par l'Etat ; nos partenaires financiers nous ayant ouvert, dès avril, des lignes de crédit supplémentaires, dont nous n'avons pas encore eu l'usage. Une bonne gestion par les équipes, le recours lorsque nécessaire à l'activité partielle, le fort accompagnement par l'Etat du secteur médico-social et les fonds d'aide à la transformation, nous ayant même permis de finir l'année avec un résultat net comptable à l'équilibre.

Quels changements pérennes vous semblent corrélés à ces événements ?

Annie PEREZ-VIEU. La crise sanitaire aura provoqué ou accéléré des mutations structurelles irréversibles : le télétravail et le commerce en ligne sont passés du statut d'exception à celui de règle ; le digital s'est imposé dans tous les domaines. Avec à la clef des effets induits dans l'adaptation de nos métiers. Celui de l'accueil et de la conciergerie, à titre d'exemple, va devoir se réinventer avec des sièges sociaux de moins en moins fréquentés par des collaborateurs qui auront par ailleurs probablement de nouveaux besoins à satisfaire. Le secteur de l'insertion par le travail n'échappera pas à ces mutations et à bien d'autres. Le passage notamment d'une logique de dépense publique à une logique d'investissement social, le pilotage plus offensif de leur politique handicap par les entreprises classiques, ou encore la concentration inéluctable du secteur, sont autant de constats que nous souhaitons transformer en opportunités. Sur ce dernier point, l'ANRH, qui a une longue culture d'accueil d'entreprises adaptées en son sein, continuera à travailler à des partenariats stratégiques avec des acteurs du secteur et du monde classique, avec toujours pour ambition la promotion de l'emploi et de l'employabilité des personnes en situation de handicap.

Quels sont les enjeux majeurs pour l'ANRH en 2021 ?

David BOURGANEL. Comme chaque année, ils sont au nombre de quatre. Nous veillerons tout d'abord à préparer un avenir commun et fédérateur pour les parties prenantes de notre Association, en nous appuyant sur le nouveau projet associatif 2021/2025 et son Plan d'Actions de Développement Durable associé, élaborés de manière collaborative, y compris pendant le confinement. Nous mettrons ensuite en œuvre méthodiquement les conditions de la transformation en multipliant les expérimentations et les investissements. L'innovation sociale étant au cœur de notre projet associatif et représentant un enjeu majeur pour les années à venir, nous travaillerons particulièrement à l'amélioration des conditions de travail et au déploiement de nos offres à impact en faveur de la production et de la consommation responsables. Pour finir, nous poursuivrons nos efforts visant à générer une relation clients plus performante et donc de nouvelles opportunités commerciales.



Annie PEREZ-VIEU
Présidente



David BOURGANEL
Directeur Général

Les Chiffres

25

Établissements détenus :
19 EA, 4 ESAT, 1 ESRP, 1 siège social

8

Métiers développés au sein de l'Association :
*communication, environnement, facility management,
formation, innovation, logistique, office,
prestations industrielles*

1

Certification Groupe ISO 9001

37,6
millions d'€

Chiffre d'affaires commercial et Dotations globales
(- 22 % vs 2019)

1,6
millions

Heures de production en 2020 sur les EA et ESAT
de l'ANRH

20 41

Nombre de clients



Clés 2020

1 millions d'€	Investissements dont 400 K€ en matériel de production
1773	Collaborateurs et usagers dont 78 % de travailleurs handicapés
91 %	En contrat à durée indéterminée ou en contrat de soutien d'aide par le travail
94 %	Index ANRH de l'égalité femmes-hommes en 2020 45 % de femmes dans les effectifs
730 K€	Consacrés à la formation professionnelle de nos collaborateurs
198	Jours d'intervention en EA (+ 10 %) par les 10 psychologues et 288 jours (+ 8 %) par les 10 assistantes sociales
126	Séances d'analyse de pratiques internes (EA/ESAT/ESRP) et 35 séances inter-établissements réalisées en distanciel

COVID-19

L'ANRH en action !

En 2020, le monde entier a été plongé dans une totale incertitude sanitaire, économique et sociale avec la pandémie de Covid-19. Dès mars, le Conseil d'Administration de l'ANRH et les équipes de direction ont mis en place un programme complet et évolutif « l'ANRH en action ! » autour de deux engagements prioritaires : veiller à la santé de nos usagers et collaborateurs et sauvegarder l'emploi.

Pour piloter la démarche, une cellule de crise a été immédiatement constituée pour traiter quotidiennement des questions émanant de nos parties prenantes internes ou externes et fournir le matériel documentaire nécessaire. En parallèle, une permanence de nos équipes de psychologues et d'assistants sociaux était à la disposition des établissements, en complément du management de terrain, pour répondre aux inquiétudes des plus fragiles. Une ligne directe « ANRH proche de vous », gérée par notre Centre de Relation clients de l'EA d'Orléans et pérennisée depuis, a ainsi été créée pour faciliter le contact.



Flyer utilisation du masque à destination de nos usagers et collaborateurs



Gel hydroalcoolique siglé et conditionné à l'EA de Peyruss



Flyer «offre vélos» à la fin du 1^{er} confinement

Les premières semaines de confinement, seuls les établissements assurant une continuité de service, pour des opérateurs d'importance vitale principalement, ont fonctionné en mode dégradé. Les autres ont été fermés préventivement. Déploiement informatique de grande ampleur, dématérialisation de process pour la poursuite des tâches administratives, organisation de réunions en visioconférence grâce aux outils collaboratifs, charte de télétravail en période de crise... de très importants moyens ont été rapidement mobilisés pour assurer la poursuite de l'activité.

Pour faire face aux premiers besoins internes, nos entreprises adaptées d'Epône et de Peyruis ont produit masques barrière et autre gel hydro alcoolique. L'établissement de Blois a pris en charge le lavage de masques, le restaurant les Petits Plats de Maurice s'est mis au click & collect et la boutique vélo a déployé des offres de mobilité douce et individuelle.

En parallèle, petit à petit et selon les établissements, la reprise d'activité a été préparée puis mise en œuvre, avec une montée en puissance graduelle, permettant de sécuriser les aspects sanitaires, le tout sur la base du volontariat. Un travail de terrain, d'intelligence collective, en concertation avec les collaborateurs et les instances représentatives du personnel.

C'est grâce à beaucoup de solidarité et à un engagement sans faille que les équipes ont ainsi traversé cette crise, concentrées sur les enjeux du quotidien et en réflexion collective sur les priorités à venir. La gestion de projet, le mode agile et le travail collaboratif sont devenus la norme à l'ANRH. A titre d'exemple, près de 40 groupes de travail se sont constitués pour faire en sorte que l'Association conserve dans le futur sa capacité à s'adapter aux évolutions du monde et de la société, tout en préservant ses valeurs.



Capture écran d'une réunion
en visioconférence

Offre de vente à emporter
«Click & Collect» de notre restaurant

Un nouveau projet associatif

Depuis sa création en 1954, l'ANRH promeut une société plus inclusive et permet à chacun, quel que soit son handicap, d'intégrer le monde du travail.

L'association, reconnue d'utilité publique, a ainsi pour mission de favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap par la création d'emplois durables, un accompagnement adapté et une politique forte de formation.

Face aux mutations de notre environnement, le Conseil d'Administration avait décidé en 2019 de travailler à un projet associatif renouvelé, en s'appuyant sur l'écoute de ses parties prenantes, et plus particulièrement ses collaborateurs et usagers qui se sont massivement exprimés.

Le Projet associatif 2021-2025, présenté et validé en Conseil d'Administration du 17 septembre 2020, est issu de cette réflexion collaborative et aborde les enjeux économiques, sociaux, éthiques et environnementaux de l'ANRH pour le futur.

Il réaffirme l'ADN de l'ANRH : accompagner les personnes en situation de handicap dans l'insertion professionnelle et l'accès à un emploi durable.

L'ANRH dispose de nombreux atouts qui lui confèrent une place spécifique dans le milieu associatif et le secteur du handicap. Elle s'y positionne comme une entreprise associative de l'économie sociale et solidaire (ESS), avec l'objectif permanent de concilier sa mission sociale avec les besoins et les opportunités économiques du territoire.





Solidarité et citoyenneté, équité, non-discrimination, responsabilité, autonomie et émancipation : l'ANRH s'appuie sur des valeurs socles de respect et de promotion de la dignité humaine qui lui permettent de répondre aux enjeux de demain.

L'association se fixe deux ambitions majeures :

- Consolider son rôle central en matière d'insertion par le travail des personnes en situation de handicap, avec la possibilité de mettre son expertise au service d'autres profils de publics vulnérables ;
- Etre un pôle d'innovations sociales pour contribuer à relever les défis de la transition sociale et environnementale.

Pour les atteindre, l'ANRH se doit de mettre le salarié et le travailleur au cœur de son fonctionnement et d'amplifier le développement de partenariats avec l'extérieur. Mais aussi de valoriser et mobiliser les savoir-faire et expertises de l'association, pour accompagner les entreprises et acteurs dans l'accès à la formation, l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap, et plus globalement des personnes socialement vulnérables.

Dans un contexte économique de plus en plus concurrentiel où les frontières s'estompent entre le milieu économique « classique » et l'économie sociale et solidaire, mais aussi de réorientation des subventions publiques, l'ANRH veut pouvoir compter de plus en plus sur ses propres performances économiques, en s'appuyant également sur le mécénat de compétences et financier, ainsi que sur le financement de projets innovants.

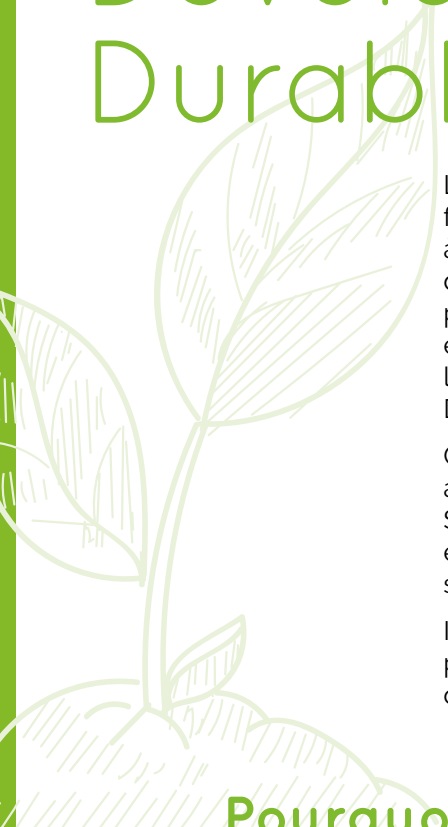
L'ANRH fait le choix en 2020 de conserver son statut associatif, propice à la mise en œuvre de ses ambitions et souhaite accueillir au sein de sa gouvernance une plus grande diversité d'acteurs pour favoriser la dynamique de sa vie associative.

Ce projet associatif prend donc la forme d'un plan stratégique pour les années 2021 à 2025. Il se déclinera dès 2021 par un Plan d'Actions Développement Durable, miroir opérationnel du projet associatif, qui initiera des actions concrètes mobilisant l'ensemble des salariés et travailleurs.

Lire notre projet associatif



Le Plan d'Actions Développement Durable



Le nouveau projet associatif a constitué une formidable opportunité pour réfléchir au rôle et à la place du développement durable au sein de l'ANRH. Les nombreux échanges internes ont permis d'appréhender la nature transversale des enjeux, leur aspect fédérateur et d'établir en 2020 les grands axes d'un Plan d'Actions Développement Durable (PADD).

Ce dernier se définit comme un outil opérationnel au service de la mise en œuvre du projet associatif. Son ambition est d'accélérer l'impact social et environnemental de l'ANRH, en mettant l'accent sur l'innovation sociale.

Il se présente sous la forme de 21 actions, toutes proposées par des groupes de travail internes et organisées en 3 grands chantiers :

Pourquoi lancer à l'ANRH un Plan

Notre Conseil d'Administration a lancé un nouveau projet associatif, afin d'adapter l'ANRH aux mutations de notre société. Celui-ci réaffirme notre mission : accompagner les personnes en situation de handicap dans l'insertion professionnelle et l'accès à un emploi durable.

Le Plan d'Actions Développement Durable précise les pistes qui doivent nous permettre d'accélérer l'impact social et environnemental de notre association, pour remplir toujours mieux cette mission.

L'ANRH est déjà un acteur important du développement durable. Mais nous avons choisi d'aller plus loin, de réduire notre impact carbone, d'améliorer le bien-être de nos employés et d'accélérer notre développement. C'est important pour nos collaborateurs, pour répondre au mieux à leurs attentes, stimuler leur créativité et favoriser leur implication.

1. Favoriser la qualité de vie au travail et la reconnaissance des compétences de chaque collaborateur

Les actions proposées doivent permettre d'améliorer les conditions de travail, de lutter contre la précarité ou encore de favoriser la montée en compétences de chacun.

2. Accélérer les offres à impact de l'association

Avec le renforcement de son engagement en faveur de la consommation et de la production responsables, l'ANRH souhaite mettre son développement au service de la transition de notre société. Les actions doivent permettre d'identifier de nouveaux leviers de croissance et de créer de nouvelles offres à travers l'innovation sociale.

3. Améliorer l'éco-responsabilité de l'association dans son fonctionnement

L'ANRH souhaite développer un comportement responsable qui se traduise par des gestes concrets, diminuant son impact sur l'environnement. Dans le fonctionnement de l'ANRH et de ses établissements, l'éco-responsabilité se traduit par l'optimisation de notre empreinte environnementale et la maîtrise de nos consommations d'eau et d'énergie.



Lire notre plan
de développement durable 2021

L'ambition de l'ANRH étant de contribuer localement à des enjeux d'échelle planétaire, les axes de travail du PADD s'articulent autour de 10 des 17 objectifs de Développement Durable définis par l'ONU pour la période 2015 - 2030.

Dès 2021, un plan annuel sera établi par les équipes opérationnelles, établissement par établissement, pour mettre en œuvre des actions concrètes et faire progresser, année après année, les indicateurs de suivi du Plan d'Actions Développement Durable.

d'Actions Développement Durable ?

C'est important aussi pour nos clients : les entreprises et les administrations préfèrent travailler avec des associations exemplaires sur les questions sociales et environnementales, afin de nourrir leurs propres actions en termes de RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et faire progresser leurs indicateurs extra-financiers de performance.

C'est enfin essentiel pour nos missions sociales : le Plan d'Actions Développement Durable est un accélérateur qui doit nous aider à créer toujours plus d'emplois et d'inclusion pour les personnes en situation de handicap.

Développement Durable : nos actions en 2020

Nouveau projet associatif, Plan d'Actions Développement Durable : l'année 2020 a été riche en réflexion et stimulation de l'ensemble des collaborateurs de l'ANRH sur les enjeux économiques, sociaux et environnementaux auxquels l'association est confrontée.

Nos 25 établissements, ses 1 800 acteurs, handicapés ou valides, n'ont cependant pas attendu le 1^{er} janvier 2021 pour commencer le travail...

L'ANRH a donc lancé dès 2020 des actions durables et concrètes afin d'entamer sa transition vers un écosystème encore plus impactant et respectueux des personnes et de l'environnement.

1

La qualité de vie et la reconnaissance des compétences

Nos Entreprises Adaptées de Tremblay, Rouen et Saint-Denis emploient un nombre significatif de travailleurs sourds ou malentendants. Afin de faciliter la communication au sein de l'établissement, certains travailleurs ont formé nos équipes à la langue des signes. Elles ont également fait appel à une association spécialisée pour effectuer des traductions en langue des signes lorsque d'importantes occasions se présentaient.

Tous nos établissements ont participé au Duo-Day du 19 novembre 2020 : des personnes en situation de handicap et des professionnels volontaires issus d'entreprises classiques, collectivités ou associations forment des duos le temps d'une journée. Le but est de faire découvrir une activité et peut-être même une vocation aux personnes en situation de handicap, de favoriser les échanges grâce à l'immersion dans une entreprise, une collectivité ou une association et de faire changer le regard sur le handicap.

Les périodes de grèves dans les transports en commun ainsi que l'expérience du confinement due à la crise du Covid-19 ont amené l'ANRH à considérablement investir dans les outils numériques de communication pour maintenir le lien avec les collaborateurs en télétravail. Chacun a donc pu faire l'expérience des bienfaits des outils collaboratifs pour renforcer le partage d'informations et rendre efficace la prise de décision à distance.



2

Les offres à impact

Dans le but de favoriser l'économie circulaire et de diversifier nos offres, l'Entreprise Adaptée de Rouen a développé son activité de SAV et réparation de poêle à pétrole pour l'entreprise PVG et les particuliers qui le souhaitent. C'est une belle réussite ! Grâce à cette activité, on compte aujourd'hui environ 800 poêles à pétrole qui ont été réparés par nos équipes au lieu d'être jetés.

La boutique vélo de notre ESAT de Paris 11 a multiplié les offres de vélos électriques à destination des consommateurs parisiens, à la sortie du premier confinement en mai.



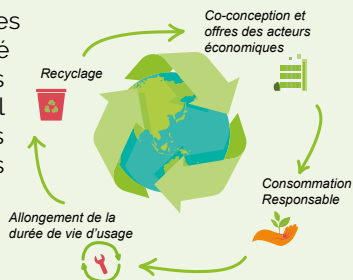
3

L'éco-responsabilité

En prévision de la loi anti-gaspillage qui vise à réduire l'utilisation du plastique jetable, l'ESAT de Corbeil a fourni des gourdes personnalisées à tous les travailleurs du site afin de mettre définitivement un terme à l'utilisation de gobelets plastiques non réutilisables dans l'établissement. L'Entreprise Adaptée de Nantes a également arrêté l'utilisation de gobelets en plastique et a décidé d'utiliser du papier exclusivement certifié ou recyclé. Elle a de plus mis en place des fontaines à eau pour éviter les bouteilles plastiques.

L'EA de Blois a mis en fonction une chaudière basse pression et un tunnel de lavage. Grâce à ces nouveaux équipements, elle a réduit de 80 % l'utilisation de sa laveuse entraînant ainsi une réduction de la consommation d'eau de 4,5 à 9,5 litres par kilogramme de linge lavé.

Dans le même temps, nos blanchisseries d'Orléans, Tremblay et Blois ont mutualisé et optimisé la logistique des tournées de collecte des vêtements de travail permettant ainsi de réduire leurs émissions de gaz à effet de serre et de fluidifier leurs activités.



Les faits marquants de l'année

FÉVRIER

Le 17, lors de sa campagne électorale pour les municipales, la Maire de Paris, Mme Anne HIDALGO a choisi notre restaurant les Petits Plats de Maurice pour déjeuner, faire une conférence de presse et présenter sa politique handicap, puis enregistrer dans la soirée une longue interview avec Ruth ELKRIEF, sur BFMTV.



MARS

À l'École de Paris des Métiers de la Table, s'est déroulée le 6 mars la seconde édition du concours CAP'Handicook, durant laquelle l'équipe des Petits Plats de Maurice a remporté le prix du meilleur dessert. Ce concours de cuisine inter-ESAT a pour but de promouvoir les réalisations des personnes en situation de handicap pour les encourager sur la voie de la professionnalisation. Un grand bravo à Niamé, Kévin, Evelynne, Pascal et Mounia pour leur prestation !



MARS / MAI

Même en plein confinement, notre Cellule Développement a poursuivi l'animation de l'équipe de chargées d'insertion en responsabilité de la démarche CDD Tremplin au sein de l'ANRH. Réunions de coordination sur les bonnes pratiques (utilisation des réseaux sociaux, démarchage commercial, recrutement des TH) et création en interne de nouveaux outils de communication dédiés à l'expérimentation (plaquette, vidéo en web motion design). De quoi renforcer encore le sentiment d'appartenance et la synergie entre les membres de l'équipe !

Au total, pendant le confinement du premier quadrimestre, ce sont près de 40 groupes de travail multi-établissements et multi-métiers qui ont été initiés pour réfléchir à des sujets structurants pour l'avenir de l'ANRH. Certains ont été clôturés une fois les objectifs atteints, d'autres ont perduré. A fin décembre, 70 % d'entre eux avaient atteint un niveau d'avancement de plus de 50 %.



vidéo : Le CDD Tremplin avec l'ANRH

JUIN

Le 25 juin, le média Brut. est venu dans notre Entreprise Adaptée d'Étampes afin de réaliser un reportage sur la réparation et le reconditionnement des machines à café NESPRESSO. Un beau coup de projecteur sur un partenariat client de plus de 20 ans.



JUILLET

6^{ème} édition des « Trophées Femmes en EA » le 7 juillet en format 100 % digital.

Mme Lucette FASSOT (EA de Blois) a gagné le trophée du Groupe La Poste, remis par Mme Laurence HULIN, Directrice de la diversité et de l'égalité des chances.



Les faits marquants de l'année

OCTOBRE

Création, en lien avec notre démarche RSE et le pilier « développement des offres à impact », d'une Charte des Achats Responsables, visant à définir un cadre de référence commun pour l'ensemble des fournisseurs de l'ANRH. Avec l'engagement de favoriser tout acteur s'impliquant dans le respect des droits fondamentaux et la réduction des impacts sociaux, environnementaux et éthiques de sa production ou de son offre de services, l'ANRH souhaite ainsi s'appliquer à elle-même, en tant qu'acheteur, les principes qu'elle défend en tant que fournisseur, auprès de ses clients et partenaires économiques, au titre de son implication dans le secteur adapté et protégé.

NOVEMBRE

Mise en lumière de notre activité blanchisserie à l'EA d'Orléans, le 10 novembre, grâce à l'émission « Ensemble c'est mieux » de France 3 Centre Val de Loire.



DUODAY. Le 19 novembre se déroulait le Duoday, journée de découverte d'un métier et d'immersion en entreprise, avec une personne en situation de handicap en duo avec une personne valide. Malgré la crise sanitaire, les équipes de l'ANRH ont formé de nombreux duos physiques et, pour la première fois, virtuels.

SEEPH. La 24^{ème} édition de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH) s'est déroulée du 16 au 22 novembre 2020 sur trois thèmes : le numérique, l'école inclusive et le handicap invisible. L'occasion pour l'ANRH de faire un focus sur son Établissement et Service de Réadaptation Professionnelle (ESRP) de Saint-Ouen, acteur de la formation des adultes en situation de handicap. Ainsi que la toute récente mise en œuvre des cours en distanciel, grâce à des plateformes e-learning et à l'équipement des stagiaires et des formateurs en matériel informatique, avec l'aide financière de l'AGEFIPH.

DÉCEMBRE

Salon handiHA. Cette année encore l'ANRH a participé au salon 100 % en ligne HandiHA, du 1^{er} au 15 décembre, rendez-vous désormais incontournable des achats solidaires. L'ANRH était présente sur un stand virtuel et a participé à trois tables rondes, sur les thèmes de « la mobilisation du secteur face à la crise sanitaire », « le développement du e-commerce : des opportunités avec le secteur du handicap » et « les solutions innovantes du secteur du handicap au service des ressources humaines ».



Appel aux dons. Pour la première fois, l'ANRH a fait appel aux dons pour financer deux projets : un espace de co-working pour les micro-entreprises directement au sein de son EA d'Epône, pour construire une société plus inclusive, en favorisant les liens entre les salariés en situation de handicap et le monde des startups et l'équipement d'exosquelettes pour l'équipe polyvalente de l'EA de Montauban spécialisée principalement dans la maintenance de bâtiment, les prestations de nettoyage et les activités espaces paysagers. Une manière utile et originale de générer en interne des projets innovants et de les faire connaître.



Communication positive. Pour clore une année 2020 placée sous le signe de la morosité, les Entreprises Adaptées de Lannion et Tours ont proposé à leurs collaborateurs de participer à une formation de communication par l'humour positif. Au programme : jeux de rôles, jeux de mots et mises en situation burlesques permettant aux opérateurs et encadrants de se découvrir autrement. Objectifs : dire avec humour ce qu'on ne dirait pas autrement ; voir le verre à moitié plein plutôt qu'à moitié vide. Comme le souligne Stéphane TREMEL directeur de Lannion : « Dans le cadre du Plan d'Actions de Développement Durable de l'Association, nous avons inscrit la bienveillance dans le management. À l'ANRH, c'est dans notre ADN ».

Mécénat & partenariats en 2020

Dans son nouveau projet associatif, l'ANRH précise qu'elle veut pouvoir « s'appuyer sur le mécénat de compétences et financier ainsi que sur le financement de projets innovants ». Au-delà de la diversification de nos sources de revenus, le mécénat et les partenariats doivent permettre aux établissements de l'ANRH de développer leur écosystème, se faire connaître et nouer des liens avec les entreprises et les acteurs de leur territoire, échanger avec de nouvelles parties prenantes qui nous aident à accroître notre impact économique, environnemental et social.

En 2020, de nombreux établissements se sont ainsi tournés vers des entreprises clientes, pour soutenir leur activité ou le lancement de projets. C'est le cas de l'ESAT de Beauvais avec la société LA BROSSE ET DUPONT, spécialisée dans le conditionnement et la conception d'objets. Une convention de mise à disposition d'un véhicule utilitaire flambant neuf a été conclue. Ce partenariat facilite le déplacement des usagers sur le site du client, et permet d'assurer leur présence 4 jours par semaine au lieu de 2.

Pour MECA INOX, autre client de l'ESAT de Beauvais, une convention de mécénat a été signée pour faciliter les déplacements des travailleurs de l'ANRH sur leur site de Gisors. L'ANRH a donc acheté un autre véhicule utilitaire, d'occasion celui-ci, qui pourra être utilisé pour tous les déplacements de l'ESAT, y compris sur d'autres sites clients. MECA INOX finance à hauteur de 70 % cet investissement.



En novembre toujours, une convention de partenariat a été signée, à l'initiative de l'entreprise adaptée de Tours, avec LIGERIS – Bien vivre à Tours, acteur majeur de l'habitat intermédiaire sur l'agglomération. Déjà client de l'ANRH sur des prestations de propreté et de travaux administratifs, LIGERIS va pouvoir développer avec notre association des projets autour de l'habitat inclusif pour les personnes en situation de handicap.

L'EA de Paris a bénéficié du mécénat de la holding PACIFICO, qui a souhaité soutenir le développement d'outils de numérisation ainsi que le projet personnel d'un collaborateur en situation de handicap. Et l'Entreprise Adaptée de Lannion a vu son projet de réaliser un poulailler et un potager partagé, à disposition des salariés de l'ANRH, financé pour partie par la société ALEXANDRE DISTRIBUTION GUINGAMPAISE.



L'ANRH est habilitée à recevoir et défiscaliser le mécénat des entreprises et le don des particuliers.

Le mécénat est une aide importante pour l'ANRH car elle lui permet de lancer de nouveaux projets, innovants et ambitieux, au service de ses missions de création d'emplois et de soutien à l'employabilité des travailleurs handicapés. Pour l'entreprise mécène, c'est la concrétisation et la valorisation de son implication dans un volet handicap de sa politique RSE.

De par sa reconnaissance d'utilité publique, l'ANRH, association à but non lucratif, est habilitée à produire des reçus fiscaux qui, au titre de l'article 238 bis du code général des impôts, permettent aux entreprises de réduire leur impôt sur les sociétés de 60 % du montant du mécénat, dans la limite de 20 000 € ou de 0,5 % du chiffre d'affaires.

L'ANRH peut également recevoir des legs et des dons des particuliers, ces derniers bénéficiant d'une réduction de 66 % sur l'impôt sur le revenu.

Un don de 100 € ne coûte alors que 34 €.

Le Siège de l'ANRH n'est pas en reste : la Direction des Ressources Humaines souhaite lancer en 2021 une plateforme d'e-learning afin d'améliorer l'accessibilité des collaborateurs en situation de handicap à la formation. Pour l'accompagner dans la conception du projet et s'assurer de la faisabilité des choix techniques, l'ANRH a bénéficié du mécénat de compétences de REDSEN CONSULTING, cabinet spécialisé dans le cadrage et la sécurisation des projets informatiques et digitaux.

Les banques accompagnent et conseillent l'ANRH sur ses enjeux financiers, mais elles peuvent aussi la soutenir à travers des partenariats liés à leur engagement dans une démarche RSE. C'est ainsi que le CREDIT DU NORD a soutenu l'ANRH sous forme d'un produit-partage : la banque a lancé au 1^{er} semestre 2020 un placement financier, « Condor Evolution », s'engageant auprès de ses clients à reverser à l'ANRH un pourcentage des montants reçus. Ce partenariat s'est prolongé au 2nd semestre par l'intégration de l'ANRH comme l'une des 10 associations bénéficiaires des dons de leurs clients détenteurs d'un Livret Développement Durable et Solidaire.

L'ANRH s'adresse aussi aux particuliers pour soutenir sa mission sociale au service des personnes en situation de handicap. En juin 2020, l'association a lancé son 1^{er} appel aux dons, intitulé « Ensemble, construisons l'ANRH de demain » ! Il s'appuyait sur ses collaborateurs et ses parties prenantes (clients, fournisseurs), les incitant à se faire les « ambassadeurs » de l'ANRH auprès du grand public. Un module de dons en ligne, facilitant et sécurisant le geste de ces généreux donateurs, a été proposé, également pour la 1^{ère} fois.

En décembre, l'expérience a été renouvelée avec 2 projets sélectionnés sur des critères d'utilité sociale et d'innovation : « Favoriser les liens entre le monde du handicap et celui des startups » de l'Entreprise Adaptée d'Épône et « L'innovation technologique au service du handicap et de l'emploi » de l'EA de Montauban.

Nouvelles activités, nouveaux projets clients

L'année 2020 a été riche en termes de nouveaux partenariats commerciaux. Ce résultat est le fruit des actions conjointes des établissements, de la direction du développement et du service communication principalement. Des projets d'une grande diversité ont émergé, en lien avec le contexte économique et sanitaire, démontrant une fois encore l'agilité des équipes, leur capacité à innover et la résilience du modèle de l'ANRH.

«Économie circulaire», «reconditionnement», «réparabilité»... autant de termes qui font de plus en plus écho dans les décisions d'achats des consommateurs. De nombreuses entreprises en ont pris conscience et repensent leur stratégie. L'ANRH en a fait un axe de développement prioritaire au sein du métier **ANRH Environnement** qui regroupe nos activités Réparation/SAV, Espaces paysagers et Propreté.



Forte des compétences de notre EA d'Étampes en **service après-vente** et en réparation, l'ANRH a déployé en 2020 ce savoir-faire sur d'autres établissements du groupe. Un nouvel atelier de **reconditionnement de machines** pour CAFE RICHARD a vu le jour dans l'Entreprise Adaptée d'Épône. Les opérateurs qui y travaillent ont été formés par leurs collègues de l'EA d'Étampes. Pour répondre à la demande exponentielle de réparation de machines, c'est

ensuite l'EA d'Orléans qui a consacré une partie de ses moyens à la mise en œuvre de cette activité. En complément, grâce à la synergie de nos Centres de Relations Clients d'Orléans et Tours, nous avons également pris en charge le suivi des dossiers SAV de NESPRESSO, partenaire historique de l'ANRH. L'EA de Peyruis n'est pas en reste, puisqu'elle s'est vue confier la logistique et la gestion administrative du SAV de petit électroménager de 110 établissements du Groupe CASINO. Pour accompagner cette croissance, nos équipes informatiques développent des applicatifs permettant de fluidifier et optimiser la gestion des dossiers de réparation clients.



Positionnée sur le métier **ANRH Facility Management**, l'EA d'Ivry a inauguré une 7ème **conciergerie** avec ISKILLS sur le parc d'activité ICADE Paris Orly Rungis. Un lieu inédit, destiné aux 16 000 collaborateurs des 200 entreprises de la zone, sur lequel des conteneurs ont été transformés en espaces de vie, avec services dédiés et pop-up stores événementiels.

Afin de poursuivre le développement de ses activités **maintenance et propreté**, l'EA de Montauban s'est installée dans un local du MIN de Toulouse. L'équipe ANRH réalise, pour le compte du gestionnaire du marché de gros, diverses prestations de remise en état de bureaux, des travaux de maintenance de 1^{er} niveau en électricité ou plomberie, ou encore du nettoyage de surfaces et de vitrerie.

L'EA de Tours a de son côté remporté les contrats de propreté pour les hôpitaux de Château Renault et Amboise.

Les prestations de **back-office** se sont également développées avec notamment la création d'un second **Centre de Relation Client** à l'EA de Tours, capable d'accueillir 10 téléconseillers. L'entreprise adaptée de Paris a, quant à elle, traité 15 000 questionnaires pour le compte du MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE. L'ESAT Paris 11, spécialiste du routage, a assuré l'impression et l'expédition des bulletins de paie de la BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE.

L'Entreprise Adaptée d'Épône a recruté une première équipe d'une quinzaine de salariés pour une prestation au sein du groupe automobile STELLANTIS, sur le site de Poissy. Au cœur des ateliers de production du client, nos salariés participent au **montage et à l'assemblage** de pièces mécaniques automobiles qui entrent dans le processus de fabrication des nouvelles OPEL Mokka et DS3.

Finalisation du projet de l'EA de Nantes avec les CHANTIERS DE L'ATLANTIQUE dans la perspective de développer des prestations en lien avec la fabrication des cabines de paquebots (pose de carrelage dans les cabines de douches, maintenance des moyens de manutention, contrôle, ...)

L'entreprise adaptée d'Ivry gère le centre de **préparation de commandes** des thés hauts de gamme NUNSHEN pour le compte d'EVS. L'ESAT de Corbeil a noué un partenariat avec GLOBE EXPRESS, spécialiste de la logistique urbaine, pour le **conditionnement** de produits de luxe. L'AGENCE DU DON EN NATURE a confié à l'ESAT Paris 11 la préparation de packs de produits hygiéniques pour les femmes en situation de précarité.

Pour continuer à développer l'expérimentation du **CDD Tremplin**, de nouveaux établissements ont sollicité et obtenu l'agrément de la DIRECCTE. L'ANRH a donc renforcé ses équipes par l'embauche de 5 chargées d'insertion. 25 collaborateurs ont été embauchés dans le cadre de ce dispositif. Certains ont été accompagnés dans leur prise de poste sur site client (MATMUT, STEF, BSH, ...) pour des prestations de conseiller de clientèle, d'agent d'accueil, manutentionnaire, D'autres ont été recrutés au sein des EA de l'ANRH pour les faire monter en compétences en secrétariat, montage/assemblage, reconditionnement de petit électroménager, ...

Au final, ce sont 8 salariés en situation de handicap qui ont retrouvé un emploi dans une entreprise classique. VM Industrie (sous-traitant de connectique pour le secteur automobile) a recruté son assistante des ventes, la CARSAT une gestionnaire de courrier, PLANET PHARMA (distributeur de produits pharmaceutiques) un agent de saisie et contrôle de factures

SAV
SAV

Conciergerie

Préparation
de commandes

conditionnement

Back office

CDD tremplin

Maintenance
et propreté

Nouvelles activités, nouveaux projets clients (suite)

Parce que les **startups** sont en quête de partenaires capables de mettre en œuvre des solutions personnalisées, répondant à leurs enjeux business et RSE, l'ANRH a accompagné cette année plusieurs d'entre elles, dans le cadre de son programme dédié ANRH Impact.

L'EA de Beauvais a ainsi participé à l'essor de CUURE en conditionnant des compléments alimentaires dans sa salle blanche (jusqu'à 10 000 préparations par jour). L'ESAT de Beauvais a relancé son partenariat avec TRIPBIKE pour le montage de vélos en bambou. Celui de Paris 11 s'est associé à LISSIP pour participer aux premières étapes de la fabrication de sirops naturels, dans la cuisine de son restaurant inclusif Les Petits Plats de Maurice ; les travailleurs finalisant en atelier l'étiquetage et le conditionnement des bouteilles.

MAX DE GENIE, lauréat du concours des jeunes entrepreneurs Grand Paris Seine et Oise, a choisi notre Entreprise Adaptée d'Épône, par ailleurs membre du jury, pour le mélange des poudres de préparations alimentaires, l'ensachage et l'étiquetage. Ce sont aussi les travailleurs d'Épône, qui prennent en charge toutes les étapes de préparation et d'envoi des commandes Internet pour SQUIZ, une marque engagée, qui réalise des gourdes à compote et des sacs à goûter réutilisables.

Dans le cadre de notre engagement en faveur de la consommation et de la production responsables, l'ESAT Paris 13 accueille RUE JULIETTE, épicerie en ligne et en magasin, durable et inclusive. Nos travailleurs participent au système de consigne (lavage et remplissage de bocaux) et à la tenue de cette boutique qui propose différents aliments en vrac, produits et accessoires zéro déchet.

Dans un domaine plus industriel, l'EA de Lannion a su répondre aux attentes de TRINGABOAT en concevant et fabriquant les faisceaux électriques du premier bateau amphibie homologué pour la route. Elle a également accompagné GREENBIG, startup qui a développé et commercialisé le B-BOT, un collecteur intelligent qui trie les bouteilles plastique et les transforme en paillettes en vue d'un recyclage. Son équipe méthode a d'abord créé les prototypes des 23 faisceaux électriques installés à l'intérieur de la machine avant de passer à une production en série. Quant à l'Entreprise Adaptée de Blois, elle a mis les capacités logistiques de sa blanchisserie au service de PLAXTIL, qui récupère des masques chirurgicaux en vue de les recycler en polymères pour la fabrication d'objets plastiques.



ANRH IMPACT : l'innovation sociale en co-construction avec les startups

Véritable entreprise associative de l'Economie Sociale et Solidaire, l'ANRH met son expertise et ses valeurs au service d'une société plus juste et plus inclusive. A ce titre, et dans le cadre du pilier « Offres à impact » de son Plan d'Actions Développement Durable, l'Association a développé en 2020 un programme dédié aux startups.

Le secteur adapté et protégé doit être en effet un partenaire clé dans la montée en puissance des jeunes entrepreneurs : aide au prototypage puis à la mise en production, personnalisation des offres consommateur, gestion des envois de commandes sur le web, accueil dans les locaux et mise à disposition des outils et savoir-faire... L'agilité et la réactivité des EA et des ESAT laissent ainsi imaginer un vaste champ d'expérimentations et de projets collaboratifs possibles.



Rue Juliette et
ANRH Paris 13



LISSIP et
ANRH Paris 11

En miroir, Les startups sont sources d'innovation et de progrès pour nos établissements ; mais également de professionnalisation, de montée en compétences, de diversité et de richesse des tâches pour les personnes en situation de handicap que nous accompagnons.

La plus-value spécifique de l'ANRH : des structures à taille humaine bénéficiant de la force de frappe d'un grand groupe pour accompagner les entrepreneurs tout au long de leur développement.

Autour de 4 grands domaines d'intervention : les solutions e-commerce (réception des commandes, préparation & traitement, suivi, expédition et relations avec le transporteur...), le conditionnement & la logistique, la relation clients multicanal (gestion des appels entrants, satisfaction clients, conseil clients et SAV...) et les solutions de communication associées (PAO, vidéo motion design, goodies...).

En 2020, de nombreux partenariats ont ainsi été noués avec des clients (voir page précédente) mais également avec des prestataires.

Ainsi, dans le cadre de notre Charte des Achats Responsables, nous sélectionnons des startups, soucieuses de leur impact social et environnemental et en harmonie avec nos valeurs, parmi nos fournisseurs. À l'image d'OLVO, coopérative éthique et responsable de livraison du dernier kilomètre en vélo cargo, qui livre les repas commandés au Petits Plats de Maurice. Ou encore FABWORKPLACE, jeune web service accompagnant les PME dans la gestion de leurs services généraux, pour le confort des équipes et leur bien-être au travail.





Créateur d'emplois depuis 1954

Retrouvez-nous sur
www.anrh.fr

