

Rapport RSE 2020

"Agissons ensemble pour favoriser la responsabilité sociétale de l'Entreprise !"

Novembre 2020



ExEau

Zone Industrielle du Vert Galant

Immeuble Le Sextant

76/78 avenue du Chateau

95310 Saint Ouen l'Aumône

Tel 01 30 37 16 35

Fax 01 30 37 93 16

courrier@exeau.fr

Adresse postale : ExEau, BP 50734, 95004 Cergy Pontoise cedex



SOMMAIRE

Préambule	3	
► La préparation de la démarche RSE, état des lieux de l'existant	6	
Ce qu'il faut retenir		6
Cartographie des parties prenantes		6
Diagnostic des forces et des faiblesses		8
Etude de Maturité		8

Gouvernance		8
Loyauté des pratiques et droit de l'Homme		10
Environnement		11
Développement local		13
Performance économique de la RSE		14
Consommateurs		15
Relations et condition de travail		17
Taux de maturité au démarrage de la démarche		21
Evaluation du capital immatériel d'Exeau		21
Conclusion du diagnostic forces et faiblesses		24
► La co-construction de la démarche RSE avec et auprès des parties prenantes	25	
Performance économique de la RSE		25
Mesure de l'empreinte écologique		26
La vision partagée et ses 3 piliers		28
Pilier confiance		29
Pilier exemplarité		29
Pilier intérêt général		29
► Les actions RSE	29	
Pilier Confiance		30
Pilier Exemplarité		32
Pilier Intérêt Générale		34
► Vers une RSE au cœur de la stratégie d'EXEAU	35	
La RSE, un levier au service de la RSE		35
Eviter le greenwashing		35
Elaboration-proposition d'un plan d'action		35
Pourquoi un label RSE		37
Retour d'expérience et conclusion		40

1/ PRÉAMBULE

L'audit RSE, un levier de performance pour l'entreprise. Créée à partir de la norme ISO 26000 et des outils d'analyse de matérialité, notre méthodologie d'audit vous fournit un regard extérieur sur l'ensemble des aspects de la responsabilité sociétale dans votre entreprise.

- Sensibiliser les salariés aux différents aspects du développement durable.
- Établir un plan d'actions pour débiter ou améliorer la démarche RSE.
- Intégrer la responsabilité sociétale dans la stratégie globale de l'entreprise.
- Valoriser les actions menées par l'entreprise auprès des parties prenantes.
- Définir un plan de vigilance (répondant à la loi sur le devoir de vigilance).
- Réaliser une matrice de matérialité.

Conformément à la loi, à compter de l'exercice 2020, le reporting annuel RSE ExEau n'est pas tenu d'être publié. Néanmoins, pour rendre compte auprès de ses parties prenantes de ses engagements et réalisations dans ce domaine, ExEau publie le présent rapport RSE.

ExEau est une société de service spécialiste du traitement de l'eau au service des entreprises d'exploitation de chauffage et propose la maintenance d'équipements de traitement d'eau.

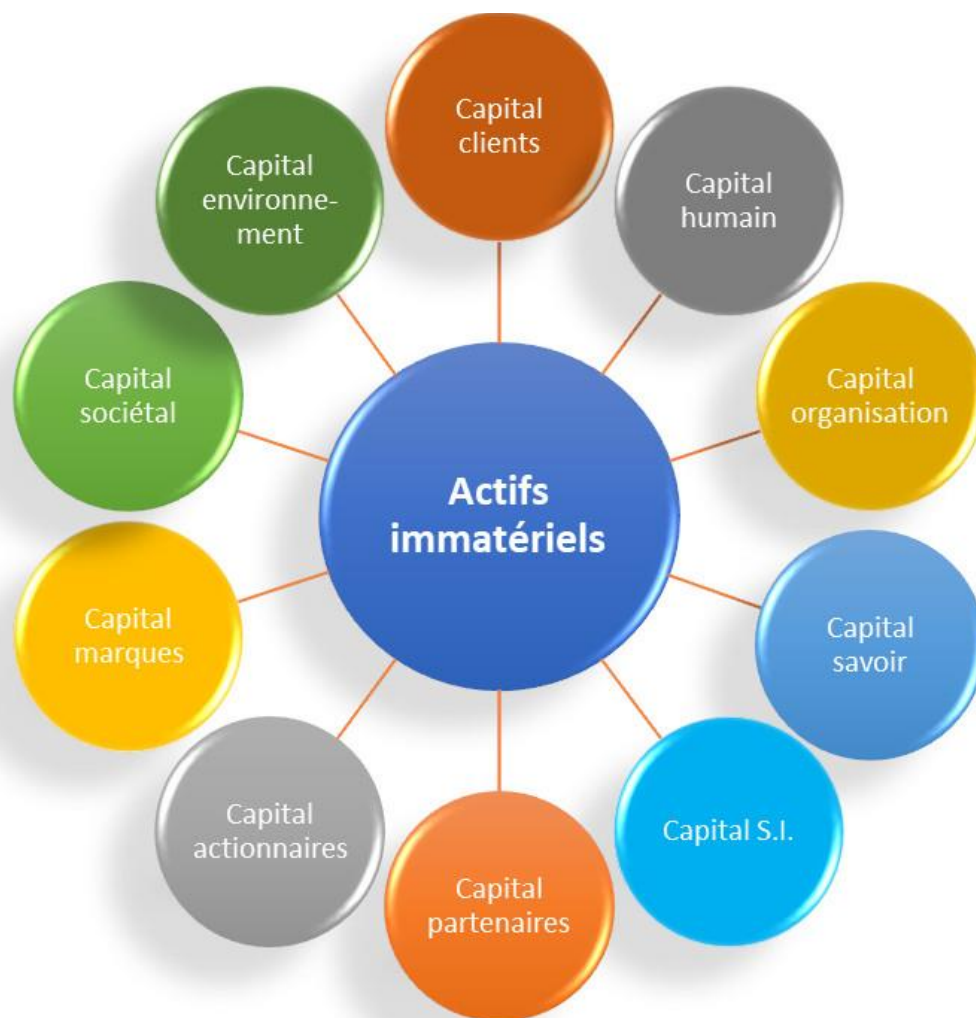
ExEau propose les réactifs de traitement d'eau nécessaires au bon fonctionnement du réseau eau chaude sanitaire, chauffage, eau glacée et circuit aérorefrigérant. Les équipes d'ExEau interviennent sur 1700 immeubles collectifs en région parisienne. Le laboratoire d'ExEau analyse la totalité des paramètres physico-chimiques nécessaires au bon fonctionnement des installations de traitement d'eau confiées à la société ExEau. Il effectue à présent les analyses Légionella sur circuit eau chaude sanitaire et eaux de refroidissement.

La priorité d'ExEau est d'être reconnu comme un acteur de référence dans le champ du traitement des eaux, placé au cœur des processus d'innovation, donc de la création de valeur pour l'économie et la société dans leur ensemble, en particulier pour les fournisseurs des secteurs d'activités des travaux d'installation d'équipements thermiques et de climatisation.

En tant qu'établissement privé au service de l'intérêt général, le sens de la responsabilité est omniprésent dans les missions et les activités. La responsabilité figure naturellement parmi **cinq valeurs fortes** qui ont été définies au service de l'ambition de la structure : **responsabilité, qualité, efficacité, intégrité, communication et dynamisme**.

L'ambition est de veiller à traduire cette démarche vers un grand axe de **responsabilité sociétale et environnementale (RSE)**. La mise en place d'une stratégie RSE accompagnée d'une démarche d'évaluation est en effet un des leviers de performance pour atteindre cette ambition.

L'organisme s'est donc engagé dans **une démarche volontaire de RSE**, avec pour objectif de bâtir la vision/inspiration et la stratégie RSE de EXEAU. Les premiers travaux ont consisté à dresser un état des lieux de l'existant, avec deux mesures importantes. Dès le lancement de la démarche, il a semblé primordial d'**associer les parties prenantes** et de forger avec et auprès d'elles les convictions RSE. Au travers d'un questionnement et l'utilisation d'une grille d'évaluation nous avons pu établir le taux de maturité de l'entreprise face à la RSE. Suivra ensuite **la mesure de l'empreinte environnementale et celle du capital immatériel**.



Fin 2020, une première structuration de la démarche RSE a été formalisée, par une déclinaison opérationnelle et concrète de l'ambition, des valeurs et des engagements ; dans l'objectif d'inscrire l'entreprise dans une démarche de progrès continu et d'exemplarité, avec et auprès des parties prenantes, il a été souhaité de confronter les enjeux RSE prioritaires avec les attentes et perceptions des parties prenantes.

Les résultats des consultations réalisées en novembre et décembre 2020 ont permis d'affiner les enjeux RSE et de bâtir une vision partagée en matière de RSE qui soit la plus en phase possible avec les considérations et attentes des parties prenantes et établir un plan stratégique.

Cette vision partagée repose sur trois piliers : **l'intérêt général, l'exemplarité et la confiance**. À ces trois piliers sont associés des enjeux prioritaires à court et moyen termes.

Cette vision partagée constitue l'inspiration RSE de l'entreprise, qui doit se répercuter sur l'ensemble des activités et métiers. Elle sert de socle aux travaux et réflexions engagés.

Voici donc le premier rapport RSE, traduisant la volonté de partager auprès des partenaires les convictions, les valeurs et les actions menées en faveur de l'intérêt général et d'une société plus responsable et vivable pour tous.

EN BREF

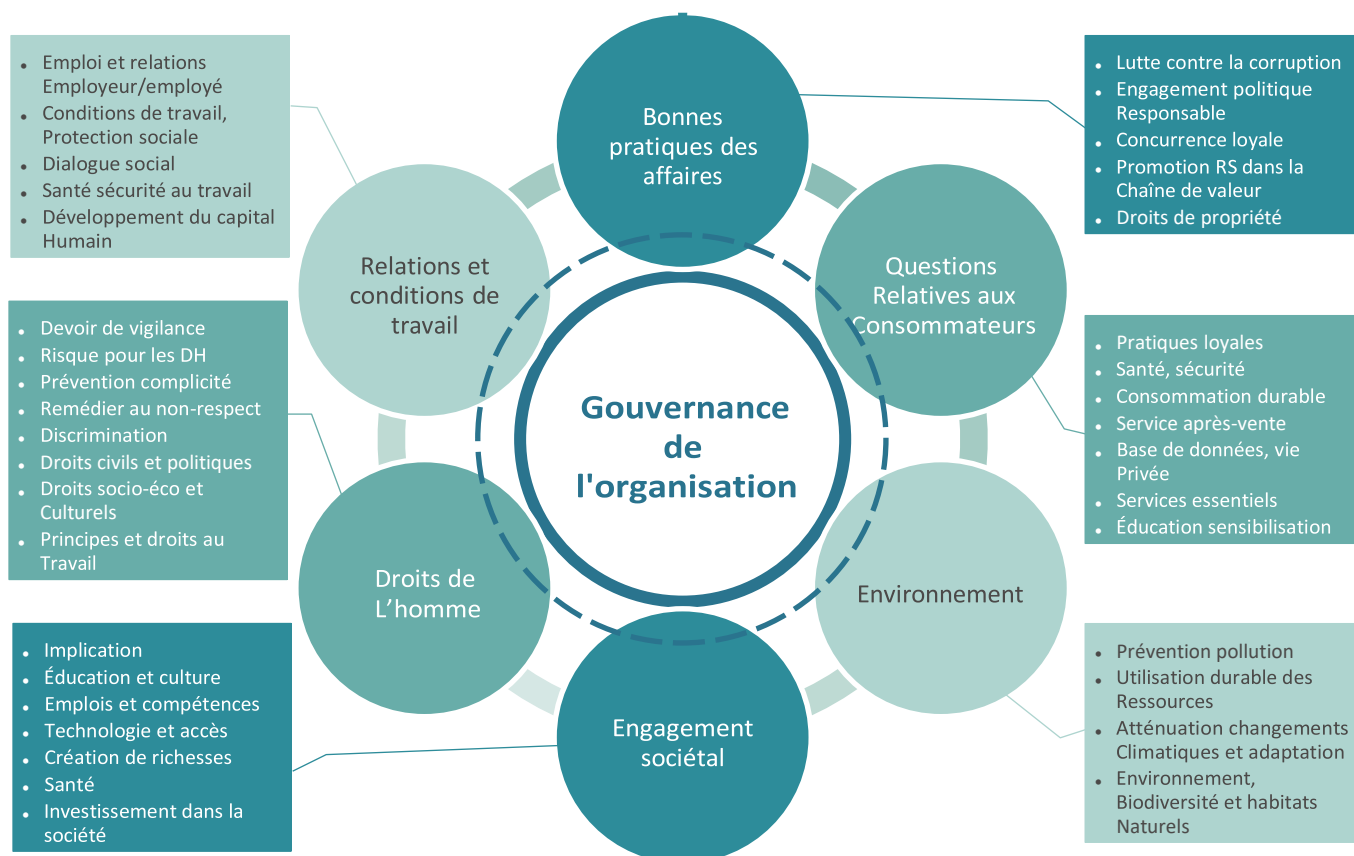
La responsabilité sociale et environnementale (RSE), c'est :

Selon l'ISO 26000, la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement transparent et éthique qui :

- Contribue au développement durable, à la santé et au bien-être de la société ;
- Prend en compte les attentes des parties prenantes ;
- Respecte les lois en vigueur et est en accord avec les normes internationales de comportement ; Est intégrée dans l'ensemble de l'organisation et mise en œuvre dans ses relations.

La RSE ne se limite pas à un respect de la réglementation, c'est une attitude proactive.

EXEAU s'est appuyé sur un référentiel reconnu, l'ISO 26000, la norme qui régit l'application de la RSE au sein des entreprises. Elle est composée de 7 questions centrales, elles-mêmes déclinées en principes d'action : (ci-dessous l'ISO 26000 et les 7 questions centrales)



2/ LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE RSE, ÉTAT DES LIEUX DE L'EXISTANT

CE QU'IL FAUT RETENIR : L'audit et le diagnostic contribuent à vouloir placer la RSE au cœur de la création de valeur et de l'ambition de EXEAU. Un travail méthodique a été mené à partir de novembre 2020 pour structurer la mise en œuvre de la démarche RSE de l'entreprise.

Une première étape a consisté à dresser une cartographie des parties prenantes d'EXEAU, afin d'avoir une vision lisible et globale de l'écosystème stratégique de EXEAU. Ensuite, il s'agit d'établir un diagnostic et un état des lieux de l'existant à travers :

- La mesure du capital immatériel de l'organisation, autrement dit l'évaluation de sa capacité à être performante au cours du temps.
- Le recensement et l'évaluation des pratiques RSE existantes.
- La mesure des impacts environnementaux et la sélection des outils de pilotage afférents.

Cet audit peut être utilisé pour répondre à plusieurs objectifs correspondant à différentes étapes de la démarche de Responsabilité Sociétale :

- À son lancement, afin d'identifier les opportunités à exploiter et les risques à éviter
- Pour identifier les parties prenantes, et évaluer leur implication et leurs attentes
- Au cours du déploiement de la démarche, afin de réaliser un état d'avancement
- Une fois la démarche en place, pour vérifier que les objectifs sont bien atteints, et évaluer les nouvelles opportunités
- L'opportunité d'utiliser la plateforme Ecovadis (ou autre) pour une labélisation

CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES

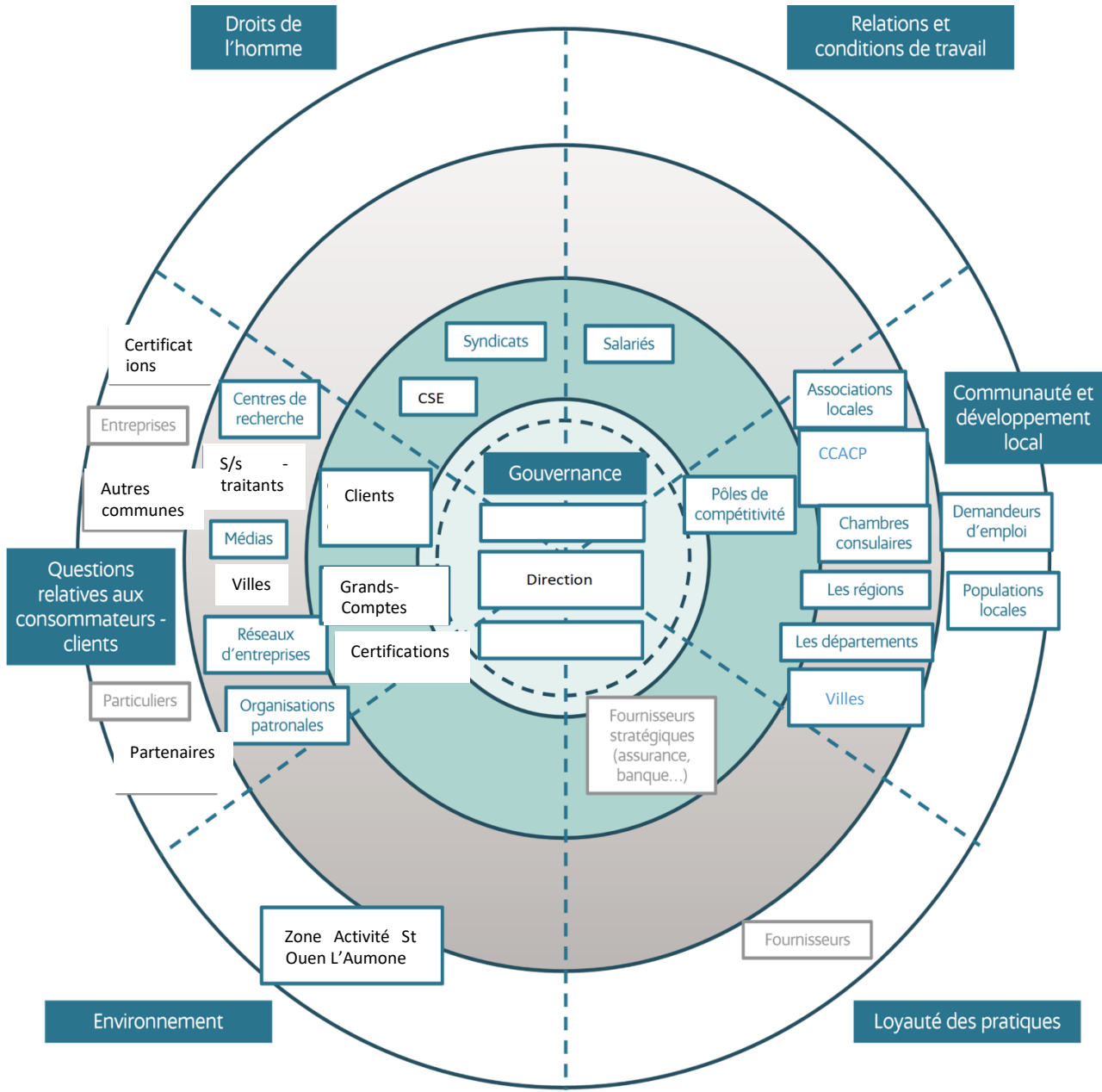
La cartographie des parties prenantes est un outil clé pour toute entreprise et organisation engagée dans une démarche responsable. Il s'agit de représenter graphiquement les acteurs susceptibles d'influer ou d'être affectés par les politiques ou les activités d'une organisation.

EXEAU, en tant qu'établissement privé, a choisi de se prêter à cet exercice afin d'avoir une vision exhaustive des acteurs en lien avec son activité et de garantir les bonnes conditions d'une gouvernance participative de la RSE de l'Entreprise.

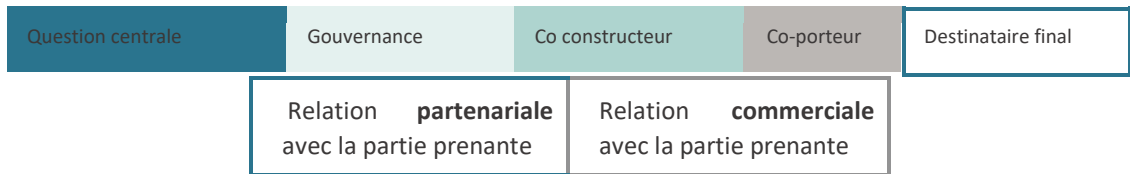
Un premier travail d'identification des parties prenantes (ou cibles prioritaires) a été réalisé par l'auditeur à l'occasion d'entretiens qualitatifs menés en présentiel ou en visioconférence (dépendant de la situation sanitaire) . À la suite de ces consultations, il a été décidé de classer les parties prenantes selon :

- L'échelle d'action : co-porteur, co-constructeur, utilisateur final
- La nature de la relation : partenariale ou à caractère commercial
- Les 7 questions centrales de l'ISO 26000¹.

Soit ci-après les résultats du travail de cartographie des Parties Prenantes :



LÉGENDE



DIAGNOSTIC DES FORCES ET DES FAIBLESSES

A/ ÉTUDE DE MATURITE RSE

Étape préalable à la mise en place d'une démarche RSE, un diagnostic de maturité RSE a été effectué au sein de l'Entreprise afin de mettre en lumière le niveau d'engagement des actions RSE déjà existantes.

Le principe : les collaborateurs de EXEAU ont été interrogés sur la base d'un questionnaire adossé sur l'ISO 26000, abordant les 7 questions centrales, où 35 thèmes ont été détaillés et environ 280 questions ont été posées. Par des questions ciblées et une collecte d'informations précise sur chacun des thèmes abordés, il a alors été possible de statuer sur le niveau d'avancement de l'Entreprise pour chacun des principes d'action des 7 questions centrales de la norme.

I/ LA GOUVERNANCE :

Principes généraux :

La gouvernance est le système par lequel une entreprise prend des décisions et les applique en vue d'atteindre ses objectifs. Elle peut comprendre à la fois :

- des mécanismes formels de gouvernance reposant sur des processus et des structures définis ;
- des mécanismes informels émergeant en fonction des valeurs et de la culture de l'organisation.

La gouvernance d'une entreprise est le facteur le plus important, car il permet à une organisation d'assumer la responsabilité des impacts de ses décisions et activités et d'intégrer la responsabilité en son sein et dans ses relations. Dans la norme ISO 26000, la gouvernance est à la fois une question centrale qui suscite des actions de la part des organisations et un moyen d'augmenter la capacité des dites organisations à se comporter de manière responsable vis-à-vis des autres questions centrales. Toute entreprise souhaitant être "responsable" doit détenir un système de gouvernance lui permettant d'assurer une surveillance et d'appliquer les principes de responsabilité sociétale suivants :

Redevabilité

L'entreprise doit être en mesure de répondre de ses impacts sur la société, l'économie et l'environnement (respect de la législation et la réglementation). Elle doit également répondre des actions entreprises pour prévenir toute répétition d'éventuels impacts négatifs, involontaires et imprévus.

Transparence

L'entreprise doit assurer la transparence des décisions qu'elle prend et des activités qu'elle mène lorsque celles-ci ont une incidence sur la société et l'environnement. Pour cela, elle doit diffuser de manière claire, juste et exhaustive et à un degré raisonnable et suffisant. Ces informations doivent être disponibles, directement accessibles et compréhensibles. Elles doivent être actualisées, basées sur des faits et présentées de manière claire et objective afin de permettre aux PP d'évaluer avec justesse l'impact des décisions et activités de l'entreprise sur leurs intérêts.

Comportement éthique

Le comportement de l'entreprise doit être fondé sur les valeurs de l'honnêteté, de l'équité et de l'intégrité. Ces valeurs impliquent que l'on se préoccupe d'autrui, des animaux et de l'environnement et que l'on s'engage à traiter l'impact de ses décisions et activités sur les intérêts des PP.

Reconnaissance des intérêts des Parties Prenantes

L'entreprise doit reconnaître et prendre en compte les intérêts de ses PP et y répondre.

Respect du principe de légalité

L'entreprise doit accepter que le respect du principe de légalité soit obligatoire et se conformer à toutes les législations et réglementations en vigueur. L'entreprise doit s'organiser pour prendre connaissance des lois et réglementations en vigueur, informer ceux qui font partie de l'entreprise, qu'ils sont tenus d'observer et mettre en œuvre les mesures en question. Elle devra également examiner périodiquement sa conformité aux lois et réglementations en vigueur.

Prise en compte des normes internationales de comportement

Dans les situations où la législation ne comporte pas de garde-fous environnementaux ou sociaux adéquats, l'entreprise doit s'efforcer a minima de prendre en compte les normes internationales de comportement, même dans les pays où la législation contredit ces normes. Il convient que l'entreprise évite d'être "complice" des activités d'une autre organisation qui ne seraient pas en cohérence avec ces normes.

Pour l'entreprise :

L'engagement de la direction et les valeurs de l'entreprise ExEau :

La direction a conscience des enjeux de la RSE et a identifié les valeurs de son entreprise, elle met en place des actions sans avoir identifié le lien avec la RSE. Celle-ci se concrétise par la réalisation d'un diagnostic et la mise en place d'actions d'amélioration sur la gestion des déchets, les économies d'énergie, l'ergonomie des postes et des améliorations des conditions de travail. Une réflexion est menée, qui permet d'identifier les principaux enjeux. Les parties prenantes majeures ont été identifiées.

Management :

Participation limitée du personnel ; développement de la communication interne afin que les employés soient informés et se sentent concernés par la stratégie et la politique de l'entreprise. Identification des rôles et responsabilités de chaque service afin d'atteindre les objectifs. Encouragement du personnel à participer et être force de proposition.

Communication :

Le système d'information en place est organisé, mis à jour et diffusé. Un processus d'accueil des nouveaux arrivants (formations terrain). Communication externe peu développée. Diffusion uniquement des informations, faisant l'objet d'une obligation légale.

Gestion des risques :

Procédure de gestion globale des risques (identification de l'ensemble des risques, plan d'action, exercices de mise en situation, sensibilisation, prévention), avec une application élargie des procédures de prévention des risques.

Il est également pris en compte les risques émergents, avec intégration des risques liés en l'amont auprès des fournisseurs stratégiques (produits chimiques, emballages...) sur les aspects liés à l'environnement, la qualité produit. Application de pratiques identiques en matière de gestion des risques élargie à la sphère d'influence, une pratique de veille est également mise en place sur les risques émergents, avec instauration d'un plan de continuité d'activité où la direction prend en compte les conséquences sociales, environnementales et économiques des actions de développement.

Réglementation :

La veille réglementaire est complète et structurée. Il est assuré que les évolutions réglementaires sont bien prises en compte avec la vérification du respect des prescriptions réglementaires et une définition d'un plan de mise en conformité. L'identification de la réglementation applicable et mise en œuvre par des audits internes périodiques de vérification du respect des prescriptions réglementaires.

Parties prenantes :

Une connaissance des parties prenantes "classiques" : clients, salariés, fournisseurs. L'entreprise est consciente de l'importance du dialogue avec ses parties prenantes, mais seules les attentes des clients et des parties prenantes internes sont traduites en enjeux significatifs pour l'entreprise. Il est important tout de même de noter que la direction attache une importance aux relations régulières et transparentes avec les principales parties prenantes.

Politique d'achat :

Les cahiers des charges comportent des exigences techniques et économiques. Il est exigé de ses sous-traitants et fournisseurs l'intégration de labels et certificats. L'engagement naturel du non - emploi de travailleurs forcés ou mineurs.

II / LOYAUTE DES PRATIQUES ET DROIT DE L'HOMME

Principes généraux :

Respect des droits de l'homme

Il convient que l'entreprise :

- respecte et, chaque fois que possible, promeuve les droits énoncés dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme ;
- prenne des mesures pour respecter ces droits et, dans la mesure où ceux-ci ne sont pas respectés, évite d'en tirer avantage.

Trois axes fondamentaux de la RS :

1/ identification des domaines d'action concernés par les impacts des décisions et activités de l'entreprise

2/ la manière dont il convient d'aborder ces domaines d'action pour contribuer au DD

3/ reconnaissance des PP

Il est recommandé à toutes les organisations de mettre en place des processus, systèmes, structures ou d'autres mécanismes leur permettant de mettre en œuvre les principes et pratiques de RS.

Loyauté des pratiques :

La loyauté des pratiques doit permettre de garantir des principes d'intégrité, d'honnêteté entre l'organisation et ses parties prenantes, en particulier ses clients/consommateurs et concurrents. Elle regroupe des domaines d'action aussi divers que :

- la lutte contre la corruption ;
- l'engagement politique responsable ;
- la concurrence loyale ;
- la promotion de la RS dans la chaîne de valeur ;
- le respect des droits de propriété.

Pour l'entreprise :

Loyauté des pratiques :

L'entreprise bannit tout type de fraude à caractère commercial (conformité des produits et des informations communiquées). Le système de gestion mis en place permet de prévenir tout type de fraude à caractère commercial. L'entreprise agit en vue de lutter contre les pratiques déloyales et la corruption. L'entreprise respecte la réglementation relative au droit de la propriété intellectuelle (brevets, marques...).

Respect des dispositions réglementaires en matière de droit de la concurrence (abus de position dominante, entente). Une sensibilisation des collaborateurs aux situations de conflit d'intérêt est effectuée ; il sera malgré tout préconisé une charte d'engagement interne afin de formaliser l'importance de la lutte contre ces pratiques.

Respect des droits de l'homme :

L'entreprise s'est assurée tout au long de son histoire de la cohérence entre les attentes des parties prenantes mais seules les attentes des clients/fournisseurs et des parties prenantes internes sont traduites en enjeux significatifs pour le respect des Droits de l'Homme.

III/ L'ENVIRONNEMENT :

Principes généraux :

Les décisions et les activités des entreprises ont un impact sur l'environnement, quel que soit leur site d'implantation. L'appauvrissement des ressources naturelles, la pollution, le changement climatique, la disparition d'espèces et d'écosystèmes et services rendus associés, ainsi que la dégradation des lieux d'implantation humains urbains et ruraux sont autant d'aspects auxquels les entreprises agro-alimentaires sont confrontées.

Il convient que les entreprises adoptent une approche intégrée, prenant en compte les implications directes et indirectes de leurs décisions et activités sur l'environnement, tout en tenant compte des aspects économiques, sociaux et sanitaires.

Les enjeux pour l'entreprise en matière d'environnement portent sur les actions suivantes :

- mettre en œuvre des pratiques permettant de limiter et prévenir les pollutions générées par les activités de l'entreprise
- optimiser le recyclage des emballages
- réduire les émissions de GES
- sensibiliser les parties prenantes à la démarche de réduction des nuisances.

Pour l'entreprise :

Management environnemental :

Connaissances des caractéristiques de son environnement avec mise en place de mesures permettant de respecter les prescriptions réglementaires.

Prévention des impacts sur l'environnement :

Mise en place d'actions ponctuelles pour réduire le coût de la pollution occasionnée par les activités. La flotte de véhicules est en train de basculer sur des utilitaires : 6 hybrides/essences - 5 thermiques et 2 électriques (au total 11 véhicules). Ce à quoi, il faut rajouter l'utilisation de pompe à chaleur pour le bâtiment. Les matières premières sont toutes certifiées et utilisées dans des conditions adéquates. L'entreprise par ses actions contribue à améliorer la performance économique et recherche des filières pour une meilleure valorisation des déchets.

Action dans la sphère d'influence :

La sensibilisation du personnel aux impacts généraux sur l'environnement par la prévention et la reconversion des déchets.

Prévention de la pollution :

Rejet dans l'eau : le métier premier d'Exeau est le traitement des eaux, l'Entreprise est reconnue pour son innovation et exemplarité, avec des actions menées vers ses sphères d'influence.

Emissions dans l'air : L'entreprise possède une connaissance globale des émissions dans l'air, élargie notamment à certaines émissions indirectes et met en place des actions de réduction des émissions.

Déchets : Les déchets sont stockés et éliminés en déchetterie ou ordures ménagères, avec suivi quantitatif et qualitatif des déchets produits.

Gestion des produits chimiques et toxiques : Tous les produits chimiques achetés disposent d'une fiche de données de sécurité ; ils sont stockés et utilisés conformément à cette fiche. Une gestion conforme du stockage est en place.

Bruit, odeurs, vibration et pollution lumineuse : La production n'étant pas établie sur site, les nuisances liées au bruit, aux odeurs, etc... ne sont que très peu impactantes sur la zone d'activité.

Utilisation durable des ressources :

Consommation d'eau : Contrôle de la consommation d'eau, suivi régulier des factures d'eau avec une sensibilisation du personnel aux économies d'eau.

Consommation d'énergie : Contrôle global de la consommation en énergie, suivi régulier des factures d'énergie avec une sensibilisation du personnel aux économies d'énergie.

Consommation matières premières : Intégration de paramètres environnementaux dans la conception de certains produits.

Changement climatique :

Emission Gaz à Effet de Serre : Connaissance des émissions de GES, associée notamment à un suivi comptable (consommation d'énergie, production de froid et de chaleur) avec la réalisation des contrôles obligatoires. Avec une action contribuant à l'amélioration de la performance économique et conduisant à des réductions des émissions

Focus sur le transport : Mise en place d'actions de réductions progressives des émissions de GES : utilisation de véhicules moins polluants.

Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels :

Connaissance des spécificités de son environnement proche et de l'impact sur la biodiversité

Gestion des sols : connaissance des pollutions engendrées par l'activité sur site, avec prise en compte des impacts potentiels des activités. Adoption de pratiques réduisant les éventuels impacts.

IV/ DEVELOPPEMENT LOCAL

Principes généraux :

Le terme « communauté » renvoie à la zone géographique où se situe une implantation résidentielle ou toute autre implantation humaine, à proximité physique des sites ou des zones d'impact de l'entreprise.

L'expression « population locale » est utilisée comme synonyme. L'implication auprès des communautés et la contribution au développement local, partie intégrante du développement durable, va bien au-delà de l'identification des parties prenantes et du dialogue avec celles-ci.

Les enjeux pour le secteur sur cette thématique :

- pérenniser et dynamiser l'ancrage territorial de l'entreprise afin de maintenir une activité économique et sociale sur l'ensemble des territoires ;
- promouvoir les métiers, pratiques, et le savoir-faire de l'industrie du traitement des eaux auprès des communautés et citoyens du territoire où opère l'entreprise ;
- agir localement en matière d'aide et contribuer à la réinsertion des publics les plus fragiles.

Pour l'entreprise :

Identification de partenaires locaux :

Prise en considération des problématiques locales avec la participation à des actions ou projets destinés à développer l'emploi et les compétences et à compétences égales, ExEau privilégie l'emploi de salariés locaux ou proches des lieux d'intervention. ExEau privilégie également les fournisseurs locaux dans la mesure du possible. L'entreprise innove en matière d'emploi (adaptation de la saisonnalité des postes et privilégie la coopération locale pour des services externalisés (MA.DRH pour la gestion des ressources

humaines, ou bien pour sa gestion de communication). Participation régulière aux réseaux d'entreprises du territoire.

Solidarité :

Un budget annuel défini pour des actions de solidarité avec l'appel à des entreprises adaptées, des associations d'insertion quand l'entreprise en a l'opportunité (approvisionnement papiers et produits nettoyage). Exeau participe également activement à des opérations de soutien significatif avec le Rotary Club pour des actions de lutte contre les maladies.

V / PERFORMANCE ECONOMIQUE :

Principes généraux :

L'entreprise est responsable de ses impacts directs ou indirects, qu'ils soient sociaux, environnementaux ou économiques. Elle fonctionne de manière interconnectée avec son écosystème ; par conséquent, ses choix et ses pratiques doivent permettre de contribuer à la pérennité des différents acteurs qui gravitent autour de l'entreprise.

Les enjeux identifiés pour le secteur sont les suivants :

- veiller à établir des relations commerciales équilibrées et saines, que ce soit avec les fournisseurs, les clients et les partenaires ;
- assurer la pérennité et construire l'avenir des entreprises ;
- partager la valeur ajoutée pour une meilleure équité.

Pour l'entreprise

Relations commerciales négociées :

Avec les fournisseurs et clients rencontrés, il est défini conjointement des modalités de résolution des litiges (information, traitement du litige dans un délai négocié...). Les intérêts du fournisseur sont pris en compte (l'entreprise n'exerce pas de grosse pression). L'entreprise a analysé son niveau de dépendance vis-à-vis de ses clients et fournisseurs. L'entreprise a conscience de son niveau de dépendance et tend à diversifier ses portefeuilles fournisseurs et clients. Le développement économique vers de nouveaux clients intègre des critères de performance RSE. Une connaissance des fournisseurs ou clients "à risque" pour l'entreprise est effectuée. L'entreprise s'engage auprès de ses fournisseurs à pratiquer des délais de paiement préalablement négociés

Pérennité et investissements

Volonté de développer l'entreprise sur le moyen et le long terme avec la mesure de la rentabilité des investissements de l'entreprise. Des investissements en vue d'améliorer les méthodes de production, les conditions de travail du personnel et la protection de l'environnement. Des investissements dans l'innovation avec prise en compte des volets économiques sociaux et environnementaux. ExEau a une maîtrise du ratio endettement / autofinancement, en ayant conscience d'une "politique de financement raisonnée entre long terme et moyen terme".

Rentabilité, partage de la valeur ajoutée :

L'entreprise rétribue ses actionnaires, puis développe l'intéressement. La valeur ajoutée permet de réaliser des investissements nécessaires à la pérennité économique de l'entreprise.

Une part de la rentabilité est consacrée au développement de l'entreprise. L'intéressement des salariés aux résultats de l'entreprise au-delà des obligations légales (Participation aux bénéfices, Financement de la mutuelle, prévoyance, prime d'intéressement).

VI CONSOMMATEURS :

Principes généraux :

Pour le secteur de l'assainissement des eaux sur la question des consommateurs, les enjeux suivants ont été identifiés :

- assurer la sécurité et assurer la production et la commercialisation de produits sains et sûrs pour garantir la sécurité des consommateurs ;
- apporter aux consommateurs une information juste et complète sur les emballages des produits utilisés ou dans les différents supports de communication afin qu'ils puissent choisir en connaissance de cause ;
- prendre en compte la santé du consommateur à long terme ;
- assurer la protection des données des consommateurs et leur confidentialité ;
- permettre aux consommateurs de faire part de leurs réclamations et de leurs attentes.

Pour l'entreprise

Information du consommateur

L'entreprise prend en compte des évolutions réglementaires sur l'étiquetage de l'origine des produits, lisibilité des mentions, intégration des règles et bonnes pratiques en matière de communication et publicité responsable. Mise en place de l'étiquetage et fiches descriptives sur l'ensemble de ses produits.

ExEau connaît les principes d'une communication responsable et les différents guides pratiques en la matière : règles déontologiques et normes ISO. L'entreprise établit des procédures pour s'assurer que ses pratiques ne génèrent pas de communication trompeuse, fallacieuse ou déloyale. L'entreprise est transparente quant à l'origine des matières premières qu'elle utilise. L'entreprise veille à écarter de sa communication des textes ou images qui perpétuent des stéréotypes relatifs à la religion, au sexisme...

Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs :

L'entreprise respecte les exigences réglementaires liées aux produits, et ingrédients (sanitaire, hygiène) et des codes officiels de la consommation et du commerce. Une anticipation des évolutions réglementaires relatives à la sécurité sanitaire est mise en place. L'entreprise travaille sur la composition de certains produits afin d'améliorer leurs qualités et travaille en collaboration avec ses fournisseurs. Audit interne de la qualité et de la sécurité des procédés et des produits. Maîtrise des non-conformités, traçabilité, retrait. Une anticipation des révisions réglementaires des teneurs maximales en certains contaminants. L'entreprise suit un référentiel certifiable (ISO, ...) ; audit interne ; certification ISO. Des formations régulières sont fournies aux équipes pour intégrer les bonnes

pratiques en matière d'hygiène. La mise en place d'un plan de surveillance sur certains composants néoformés. Des plans de prévention contaminants (produits, matières premières et ingrédients et emballages en contact) ; analyses microbiologiques au-delà de la réglementation avec une veille scientifique et technique relatives aux dangers sanitaires potentiels.

Consommation durable :

Prise de conscience de l'intérêt de la problématique, l'entreprise cherche à optimiser sur certains de ses produits les aspects techniques, environnementaux, sociaux... L'entreprise travaille sur l'allègement des emballages. L'entreprise mène des actions pour limiter le gaspillage.

Éducation et sensibilisation :

Prise de conscience liée aux obligations réglementaires, sensibilisation des consommateurs, mention des consignes de tri sur les emballages selon les recommandations d'écoemballage. L'entreprise ne communique pas assez sur ses bonnes pratiques et leurs biens fondés, mais un relai des messages diffusés par les pouvoirs publics dans le cadre des plans gouvernementaux est effectué. L'entreprise ne communique pas assez sur ses réductions de consommation en eau et en énergie.

Attentes consommateurs :

L'entreprise ne prend pas assez en compte des attentes consommateurs. L'entreprise n'a pas de système organisé de recueil des attentes des consommateurs (réponse au cas par cas). L'entreprise enregistre les attentes consommateurs, avec une analyse technique. Lors de développement de produit, il n'y a pas d'analyse marketing sur les attentes des consommateurs.

Gestion des réclamations des consommateurs

Prise en compte des réclamations consommateurs. L'entreprise a un système organisé de recueil des attentes des consommateurs (réponse au cas par cas). L'entreprise analyse les retours / réclamations des consommateurs. Procédures de gestion des réclamations formalisées.

Protection des données consommateurs

L'entreprise est sensibilisée sur cette question, cependant elle ne s'y est pas penchée ; pas de procédure en place.

Les informations demandées sont classiques (sexe, âge, CSP), celles-ci ne sont pas forcément pertinentes au regard des besoins de l'entreprise.

VII RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Principes généraux :

1. L'emploi et les relations employeur / employé

- droit du travail
- respect des données personnelles
- politique salariale

2. La santé et la sécurité au travail

- prévention d'effets négatifs sur la santé liés aux conditions de travail

- protection des travailleurs contre les risques pour la santé
- adaptation de l'environnement de travail aux besoins physiologiques et psychologiques des travailleurs

3. Les conditions de travail et le bien-être des salariés

- promotion et maintien du degré le plus élevé de bien-être physique, mental et social des travailleurs

4. Le dialogue social

Le dialogue social englobe tous les types de négociation, consultation ou échange d'informations entre les représentants des employeurs et des travailleurs sur des sujets d'intérêt commun concernant les questions économiques et sociales. Au niveau de l'entreprise, il prend diverses formes, y compris celle de mécanismes d'information et de consultation, comme les comités d'entreprise et de négociations collectives.

5. Le développement du capital humain

Le développement du capital humain englobe le processus qui consiste à élargir les choix des personnes en développant leurs capacités.

6. Les questions d'équité et de discrimination

Il s'agit de veiller à l'égalité des chances et de traitement de tous les salariés et de ne faire aucune discrimination, directe ou indirecte, en matière de relation et conditions de travail, fondée entre autres sur le sexe, l'âge, la religion, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle, l'invalidité, la couleur politique...

Pour l'entreprise :

Au sein d'ExEau, la population se répartie en deux grands ensembles : les techniciens majoritairement en intervention chez les clients (immeubles d'intervention) et les salariés au siège d'ExEau sur les fonctions support (Ressources Humaines, Recrutement, Communication, Informatique, Administration des Ventes).

22

Collaborateurs

43 ans

Moyenne d'âge au sein d'ExEau

Une politique « 100% CDI » :

Une volonté de travailler de manière pérenne et durable avec les collaborateurs. ExEau souhaite s'engager dans la durée et c'est pourquoi il a été mis en place une politique « 100% CDI »

- Une gestion prévisionnelle des effectifs qui s'intéresse aux aspects collectifs et quantitatifs de l'évolution d'une population de salariés (démographie, âge...);
- Une gestion prévisionnelle des compétences qui concerne l'évolution et le développement des savoirs individuels et son aspect qualitatif; les entretiens professionnels sont menés selon le respect de la législation
- Une gestion prévisionnelle des emplois qui identifie l'évolution ou les changements dans la typologie des métiers et des qualifications;
- Une gestion prévisionnelle des carrières qui cible l'identification du parcours de l'individu au sein de l'établissement.

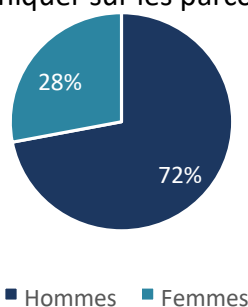
Égalité professionnelle :

ExEau promeut l'égalité professionnelle au sein de la structure dans le domaine du possible. Un des indicateurs peut être la répartition hommes / femmes au sein des effectifs.

Tableau égalité homme/femme au sein d'ExEau, ci après

	Taux de femmes sur l'effectif global	Taux d'hommes sur l'effectif global
Population des Techniciens	0%	100%
Salariés du Siège	66%	33%
Totalité des collaborateurs ExEau	28%	72%

Le taux de femmes au sein de ExEau augmente. L'entreprise souhaite continuer dans cette lancée pour que les femmes soient davantage présentes au sein de l'organisation dans la mesure où cela est possible en fonction des caractéristiques des postes de travail, car cela demande souvent de lourde manutention. En 2021, La structure continuera à communiquer sur les parcours des techniciennes au sein de ExEau.



Protection de nos collaborateurs :

Depuis la création, une prestataire mutuelle et prévoyance rattachés à Réunica Prévoyance en tant que Courtier Conseil, et en tant qu'assureur. En effet, il a été souhaité de bénéficier de prestations de meilleures qualités ainsi que d'un suivi efficace. L'affiliation à la mutuelle et la prévoyance reste obligatoire pour l'ensemble des collaborateurs, sauf exception. ExEau prend en charge 100% de la cotisation à la mutuelle et 100% de la cotisation à la prévoyance, garantissant ainsi un avantage aux salariés sur leur assurance santé et sur leur couverture médicale. Les salariés peuvent s'ils le souhaitent souscrire à des modules complémentaires pour leurs familles.

Politique de recrutement basée sur l'équité :

Pour ExEau, la politique de recrutement s'appuie sur un principe fort d'équité entre les candidats. Tous les intervenants du processus de recrutement (techniciens, administratifs...) veillent à appliquer une politique

de non-discrimination sur laquelle ils sont sensibilisés lors d'une formation à leur arrivée. L'entreprise utilise la force d'un prestataire extérieur, Ma DRH qui gère tout l'environnement des Gestions des Ressources humaines.

Formation :

Au sein de ExEau, il est porté une attention particulière à la montée en compétences des collaborateurs afin de répondre à leurs aspirations personnelles et aux besoins des clients. Une politique de formation est mise en place afin de proposer des formations personnalisées certifiantes, internes et externes. Conformément aux objectifs, le process des demandes de formation a été revu et appliqué afin de faciliter la remontée des souhaits des techniciens.

Droit du travail, respect des données personnelles :

L'entreprise identifie les dispositions réglementaires applicables, elle respecte la réglementation et les accords collectifs et ExEau va au-delà de la réglementation et de l'identification des conditions de travail imposées par la législation en France. Elle respecte les conditions de travail imposées par la législation, les Droits de l'Homme et les accords collectifs. La direction et l'encadrement sont vigilant sur le respect des engagements définis en concertation avec le salarié (organisation et durée du travail, congés, horaires). L'entreprise a pris la mesure pour protéger les données personnelles des employés et leur vie privée. Prise en compte des travaux ou recommandations de référence de sa filière professionnelle. ExEau met en place des dispositifs et protocoles permettant d'atténuer, pour les salariés et les travailleurs de la sphère d'influence directe, les impacts négatifs d'une modification d'activité (aléa climatique avec baisse de production, crise sanitaire, perte de marché, transfert d'activité...).

Politique salariale :

Diffusion d'informations sur la structure des salaires (H/F, niveaux de postes, différence entre salaire le plus haut et le plus bas), mais pas de document interne formalisant leur attribution. Les heures supplémentaires sont payées ou récupérées. Il y a un suivi volontaire de la structure des salaires (hommes / femmes, niveaux de postes, différence entre salaire le plus haut et le plus bas). Mise en place d'avantages allant au-delà des prérequis légaux comme un plan d'épargne entreprise pour l'ensemble des salariés, protection sociale de qualité, prime à la performance

Santé et sécurité au travail :

L'identification des dispositions réglementaires applicables en matière de santé & sécurité au travail :

- Respect de la réglementation en matière de santé & sécurité au travail : information et sensibilisation des salariés, document unique, fiche pénibilité...
- Mise en place d'un plan d'actions visant à améliorer la santé et la sécurité au travail
- Mise en œuvre d'une politique de management de la santé et la sécurité (management de type amélioration continue)
- Reconnaissance de l'entreprise pour son exemplarité en matière de santé et sécurité au travail
- Mise en place d'indicateurs de suivi communiqués en interne.
- Fourniture de tous les équipements nécessaires à la sécurité et la santé des salariés : équipements de protection (chaussures de sécurité, bouchons, masques).
- Le document unique est réalisé, une réactualisation est nécessaire avec une identification claire des zones à risques (zones bruyantes, à risque d'explosion, croisements de flux piétons / véhicules / engins...) avec une rédaction pour l'ensemble des salariés de fiches individuelles d'exposition aux facteurs de pénibilité.

- Il n'y a pas d'accompagnement des salariés dans leur lutte contre le tabagisme, l'alcoolisme...
- Une prise de conscience sur l'approche des risques psycho-sociaux peut favoriser le stress ou les maladies professionnelles.
- Mise en place par l'entreprise de plans de prévention pour les entreprises et sous-traitants intervenant sur son site.

Des formations à l'encadrement, à la prévention des risques psychosociaux pourraient être une approche innovante à mettre en place : fiche de sécurité aux postes de travail ou la mise en place de groupes de travail en interne (répétitivité des tâches, TMS, travail au froid...). Prévoir une évaluation de la charge de travail en vue de prévenir les risques sécurité et psychosociaux

Conditions de travail :

L'amélioration et l'optimisation des conditions de travail est une constante pour l'entreprise avec la mise en place d'actions visant à améliorer pour chaque salarié (adaptation spécifique) en termes d'environnement, d'outils, de méthodes, d'horaires. Les Protections sociales choisies garantissent aux salariés un niveau de protection au-delà des accords professionnels ou interprofessionnels. Une identification des conséquences économiques de l'absentéisme (report de charges de travail, non qualité, remplacement, productivité...) est effectuée.

Organisation de groupes de travail associant direction et personnel pour évaluer et améliorer les conditions de travail. Tout comme la prévoyance, la complémentaire santé avec un niveau maximal pour l'employé et ses proches. Un axe d'amélioration pourrait être l'aménagement de lieux d'échange (cuisine, cafétéria...), de salles de repos.

Dialogue social

Le mode de fonctionnement permettant une écoute et une concertation construite et régulière avec les salariés et les représentants. Le système d'organisation de la structure permet aux salariés d'avoir une approche directe avec la direction, des réunions descendantes sont organisées.

Développement du capital humain :

Respect de la réglementation en matière de formation (plan validé, 0,55 % de la masse salariale dédiée à la formation pour les entreprises de plus de dix salariés), une Identification des formations obligatoires et proposition ponctuelle de formations pour les salariés est effectués au travers du plan de formation. L'ensemble des formations obligatoires est réalisé avec la prise en compte du "recyclage" obligatoire des formations réglementaires (habilitation électrique, secourisme...).

Équité, diversité et lutte contre la discrimination :

Respect de la loi en matière d'équité : application des principes de non-discrimination à toutes les étapes de gestion des ressources humaines. Il pourrait être formalisé par un engagement par écrit contre toutes les formes de discrimination au sein de l'entreprise ou l'inscription de règles de non-discrimination dans le règlement intérieur de l'entreprise.

TAUX DE MATURITE

EXEAU atteint un niveau de maturité RSE égal à 13.86/20. Le schéma ci-dessous permet d'avoir une vision du niveau de maturité de l'Entreprise pour chacune des questions centrales de la norme ISO 26000. Ci-dessous Résultats de l'évaluation d'EXEAU (2020)



Le diagnostic de maturité RSE a permis d'identifier les points forts et les axes d'amélioration de la démarche RSE de EXEAU, point de départ utile pour structurer la démarche RSE au sein de l'Entreprise. Pour alimenter cette évaluation et sensibiliser les collaborateurs à la démarche RSE initiée par l'Entreprise, celle-ci pourra être présentée début 2021. À cette occasion, des ateliers dédiés pourront être mis en place afin de coconstruire l'évaluation et de favoriser la remontée d'informations.

B/ ÉVALUATION DU CAPITAL IMMATERIEL DE EXEAU

Pour une organisation, évaluer son capital immatériel est un moyen de se forger une opinion sur la qualité de ses « actifs ». Bien qu'ils ne soient pas pris en compte par la comptabilité, les actifs (clients, humains, partenaires, systèmes d'information, savoir, marque, etc.) sont des composants clés de la pérennité et de la rentabilité d'une organisation et de sa création de richesses. C'est pourquoi EXEAU, dans une démarche globale de responsabilité sociétale et environnementale, a choisi de mener cette évaluation.

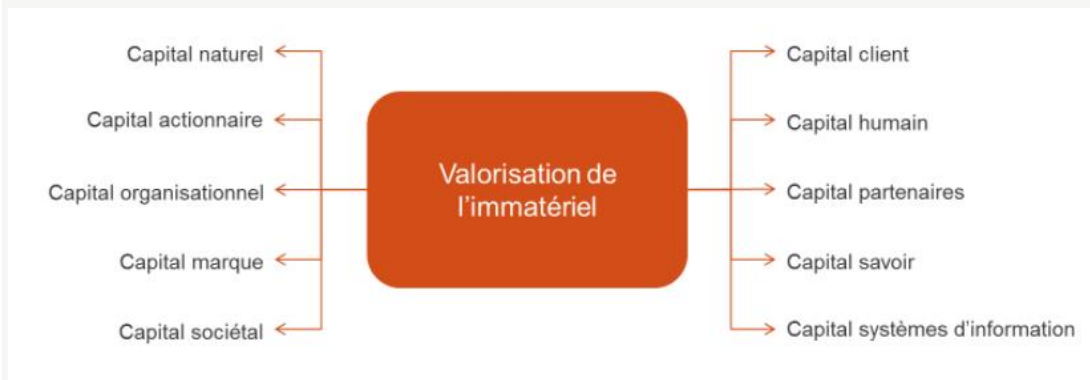
(Ci-après Positionnement du capital immatériel dans la sphère comptable et extracomptable)

	Actif	Passif	
Solide	Immobilisations	Fonds propres	
Liquide	Actifs circulants	Dettes	BILAN COMPTABLE
Gazeux	<ul style="list-style-type: none"> 1 – Actif clients 2 – Actif humain 3 – Actif partenaires 4 – Actif de savoir 5 – Actif marque 6 – Actif organisationnel 7 – Actif systèmes d'information 		Capital immatériel BILAN EXTRA COMPTABLE

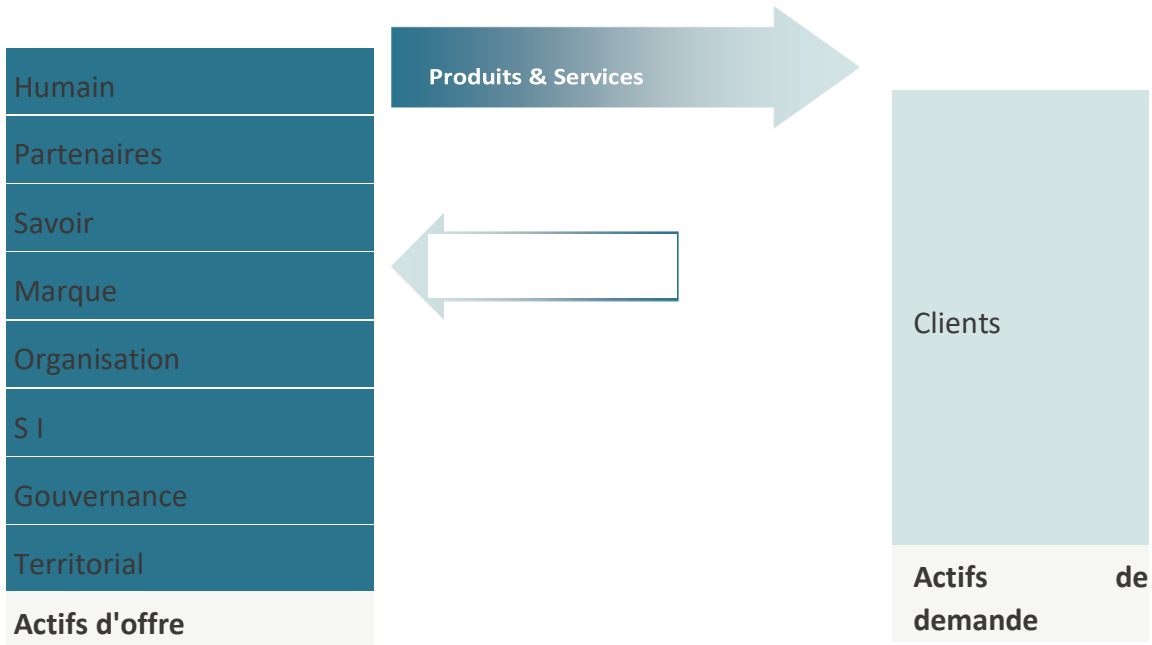
EN BREF

Le capital immatériel, c'est quoi ?

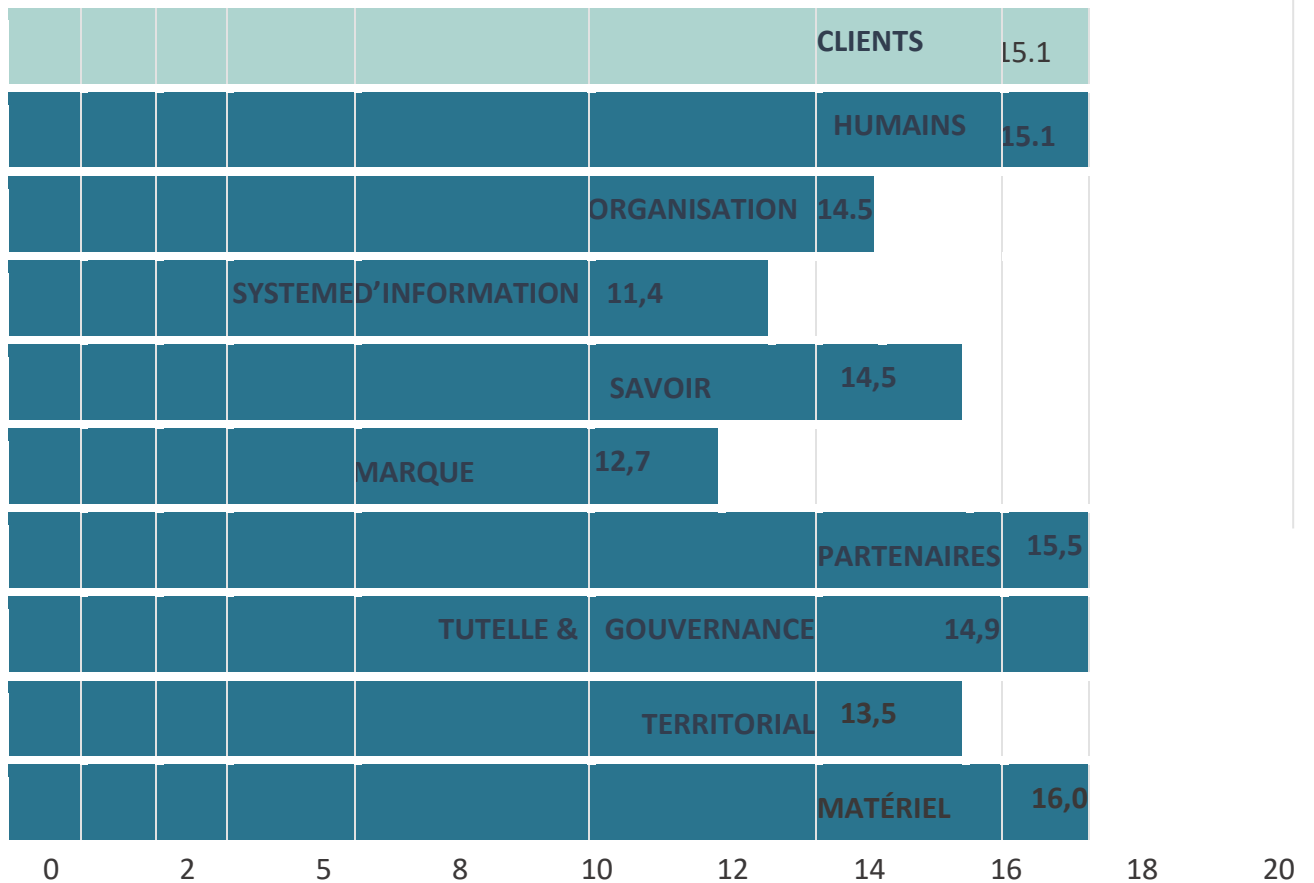
Dans une économie toujours plus tournée vers les services, la fidélité des clients, la capacité à attirer des talents et à innover assurent la pérennité de l'organisation. Ces facteurs clés de la performance et de la compétitivité contribuent à sa valeur et composent le **capital immatériel de l'entreprise**, qui n'est pas toujours visible dans le bilan comptable. Le capital immatériel est composé d'actifs d'offre (tout ce que peut offrir l'entreprise) et de demande (clients).



(Ci-après composition des actifs d'offre et de demande de EXEAU)



La méthode Thésaurus-Capital immatériel a été utilisée pour cette évaluation. Les actifs immatériels de EXEAU obtiennent une note de 14,6/20. Ces résultats permettent à EXEAU de mieux identifier ses points forts et ses axes d'amélioration. Ce correctif permet ainsi d'affiner un nouveau taux de maturité de la démarche.



Conclusion du Diagnostic des forces / Faiblesses : Le SWOT (*Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces - Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) de l'audit RSE d'ExEau

FORCES	<p>Produit, qualité, Image, notoriété, emplacement Distribution Relations fournisseurs Gestion, organisation, partenariats Maîtrise technique Moyens humains, compétences Equipement, outillage</p>	FAIBLESSES	<p>Distribution, force commerciale Communication, marketing Site web et réseaux sociaux</p>
OPPORTUNITES	<p>Tendances générales au niveau de l'offre Tendances au niveau de la demande Environnement technologique Environnement légal Concurrence Environnement local, économique</p>	MENACES	<p>Tendances générales au niveau de l'offre Tendances au niveau de la demande Environnement technologique Environnement légal Demande au niveau de la zone de chalandise Concurrence Fournisseurs Environnement local, économique Fuite du personnel</p>








Figure 9 : Matrice SWOT

Afin de croiser le diagnostic effectué, une démarche d'autoévaluation a été effectuée sur la plateforme LUCIE et ainsi nous voyons la cohésion des auto-diagnostics effectués

DIAG26000

Votre profil

Nous vous remercions pour votre participation. Voici la synthèse de votre profil.

1. Gouvernance	37	
2. Droits de l'Homme	84	
3. Relations et conditions de travail	90	
4. Environnement	75	
5. Loyauté des pratiques	70	
6. Questions relatives consommateurs	75	
7. Communauté et développement local	67	

3/ LA CO-CONSTRUCTION DE LA DEMARCHE RSE AVEC ET AUPRES DES PARTIES PRENANTES

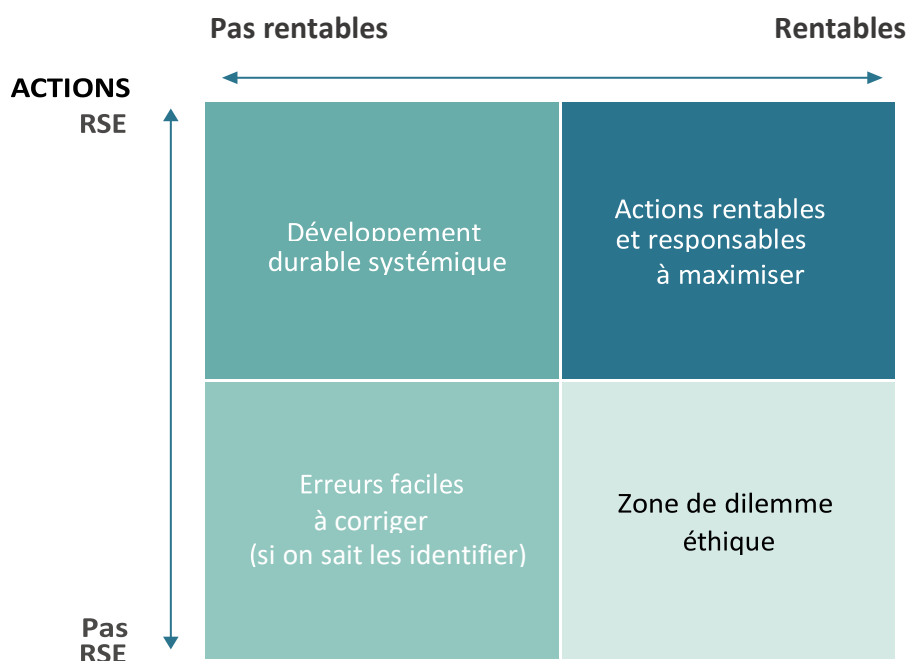
A/ PERFORMANCE ECONOMIQUE DE LA RSE

EXEAU souhaite inscrire la démarche RSE dans une logique de performance et de rentabilité, et ainsi faire converger ses convictions et valeurs avec l'objectif d'excellence du service et des missions délivrées. L'objectif est aussi de mesurer la valeur créée et partagée, pour l'Entreprise et ses parties prenantes internes et externes. EXEAU devra donc mesurer la rentabilité de quelques-unes de ses actions RSE. La méthodologie à utiliser permet de calculer les retombées économiques des actions de EXEAU.

On peut identifier deux types d'impacts pour l'établissement relatifs aux actions RSE :

- un impact sur ses finances (au niveau des recettes ou des dépenses) ;
- un impact sur son capital immatériel.

Schéma ci-dessous expliquant la relation entre niveau de RSE et rentabilité financière



Pour permettre de mesurer la rentabilité immédiate de la RSE en comparant les coûts et les bénéfices des actions mises en place, la méthodologie Thésaurus – Recherche des bénéfices cachés (RBC) devra être appliquée. Elle permet de mesurer les coûts et les bénéfices sociaux, environnementaux et économiques d'une action. Il faudra en déterminer et retenir des actions stratégiques prioritaires : les suggestions suivantes sont émises :

- La mise en place d'un programme de formation pour former le pôle technique et commercial => des managers (« cursus manager ») ; « gestion des conflits » etc...
- La dématérialisation des procédures de EXEAU, aussi bien en interne (back office), qu'en externe (front office).

Ainsi, un bilan économique des actions pourra apparaître et une stratégie pourra être mise en place.

B/ MESURE DE L'EMPREINTE ECOLOGIQUE

L'empreinte écologique est une méthode de mesure de la pression exercée par l'homme sur la nature. C'est plus largement un outil de pilotage environnemental. Il est conseillé de choisir un outil pour la mesure et le pilotage de ses impacts environnementaux. La définition du périmètre de calcul pourra être décidée par EXEAU, avec le suivi de la collecte des données auprès des personnes clés de l'Entreprise.

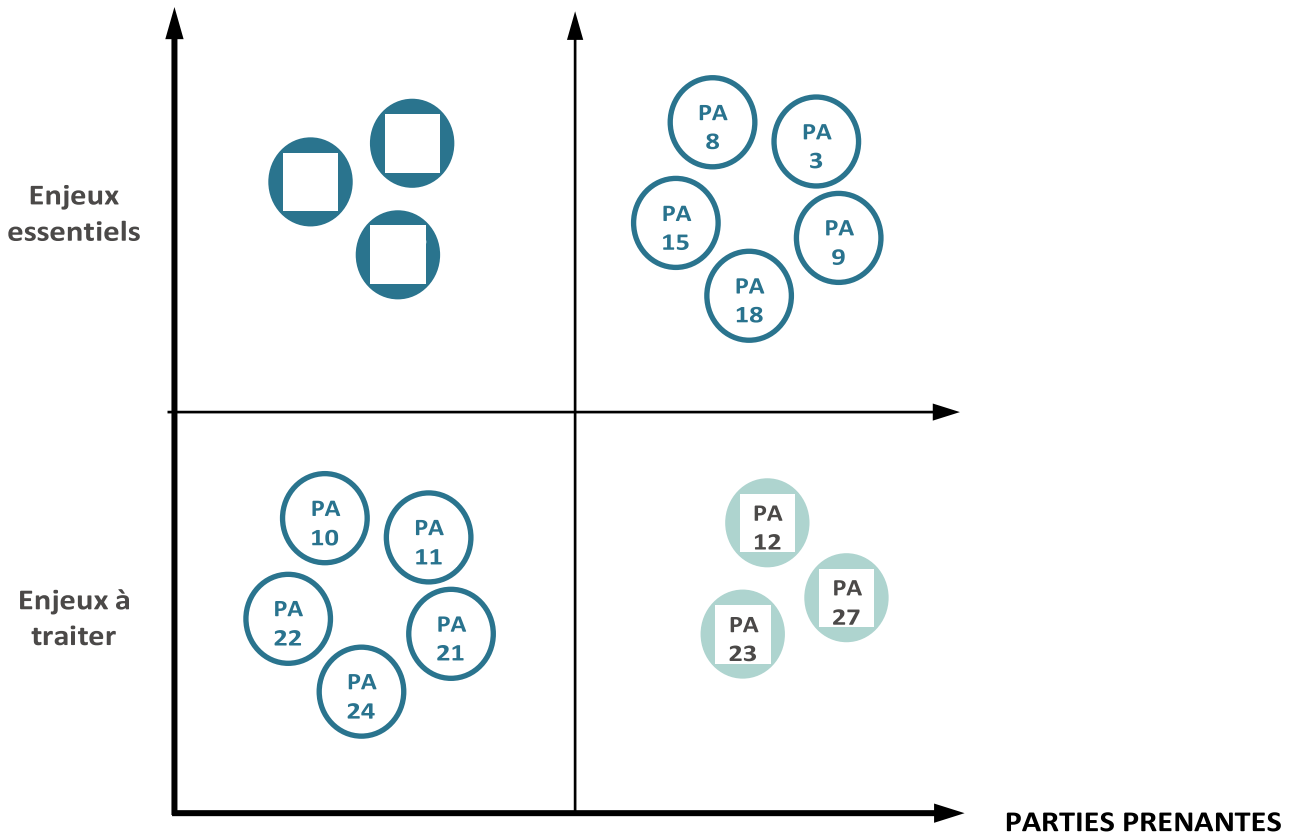
Construire une matrice de matérialité des enjeux RSE est une pratique issue du monde financier qui vise à hiérarchiser les enjeux économiques, financiers, sociétaux et environnementaux au regard de l'ambition de l'entreprise et des attentes de ses principales parties prenantes.

Cette hiérarchie classe principalement les enjeux par importance (majeurs, cruciaux...) et par nature (social, sociétal, environnement, gouvernance, finance, affaires...). Exemple ci-après d'éléments d'actions

GRILLE DES PRINCIPES D'ACTION THÉORIQUES		GRILLE DES PRINCIPES D'ACTION PRIORISÉS SELON LES RÉSULTATS DES CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES EN 2020	
8 PA « essentiels »			
PA 3	Éviter le recours abusif aux contrats entraînant la précarité	PA 9	Défendre la dignité et les droits fondamentaux de la personne
PA 8	Combattre la discrimination et promouvoir l'égalité des chances	PA 15	Favoriser l'accessibilité des produits et services
PA 9	Défendre la dignité et les droits fondamentaux de la personne	PA 18	Informé sur le produit/service
PA 12	Maîtriser les consommations	PA 11	Protéger l'environnement, former, sensibiliser
PA 15	Favoriser l'accessibilité des produits et services	PA 8	Combattre la discrimination et promouvoir l'égalité des chances
PA 18	Informé sur le produit/service	PA 16	Participer à des initiatives d'intérêt général
PA 23	Favoriser la création de liens durables avec les fournisseurs	PA 26	Assurer la responsabilité des organes de direction et de surveillance
PA 27	Mettre en place des dispositifs de contrôle et d'audit	PA 3	Éviter le recours abusif aux contrats entraînant la précarité
9 PA « à traiter »			
PA 10	Évaluer les impacts environnementaux	PA 21	Protéger la vie privée et les données des clients
PA 11	Protéger l'environnement, former, sensibiliser	PA 10	Évaluer les impacts environnementaux
PA 13	Réduire les nuisances environnementales	PA 12	Maîtriser les consommations
PA 16	Participer à des initiatives d'intérêt général	PA 20	Gérer les réclamations et litiges

PA 20	Gérer les réclamations et litiges	PA 27	Mettre en place des dispositifs de contrôle et d'audit
PA 21	Protéger la vie privée et les données des clients	PA 13	Réduire les nuisances environnementales
PA 22	Promouvoir la responsabilité sociale des fournisseurs et sous-traitants	PA 23	Favoriser la création de liens durables avec les fournisseurs
PA 24	Prévenir tout risque de corruption active ou passive	PA 24	Prévenir tout risque de corruption active ou passive
PA 26	Assurer la responsabilité des organes de direction et de surveillance	PA 22	Promouvoir la responsabilité sociale des fournisseurs et sous-traitants

exemple de mise en perspective d'Éléments de matérialité



Les résultats des consultations ont permis de constater une vision globalement partagée par le comité de direction et les parties prenantes de EXEAU sur les actions RSE importantes et prioritaires pour l'Entreprise. L'analyse quantitative et qualitative suite aux consultations ont néanmoins permis de préciser les enjeux, les actions concrètes et les priorités à prendre en compte.

Voici les enjeux identifiés comme prioritaires à la fois par les parties prenantes et la direction de l'Entreprise :

- Les aspects liés à la gestion des ressources humaines, et plus généralement au capital humain et aux relations humaines ;
- L'accès des acteurs économiques (information/sensibilisation, communication) dans le respect de l'intérêt général ;
- La protection de l'environnement, la maîtrise et la réduction des impacts environnementaux ;
- La responsabilité et transparence des organes de gouvernance.

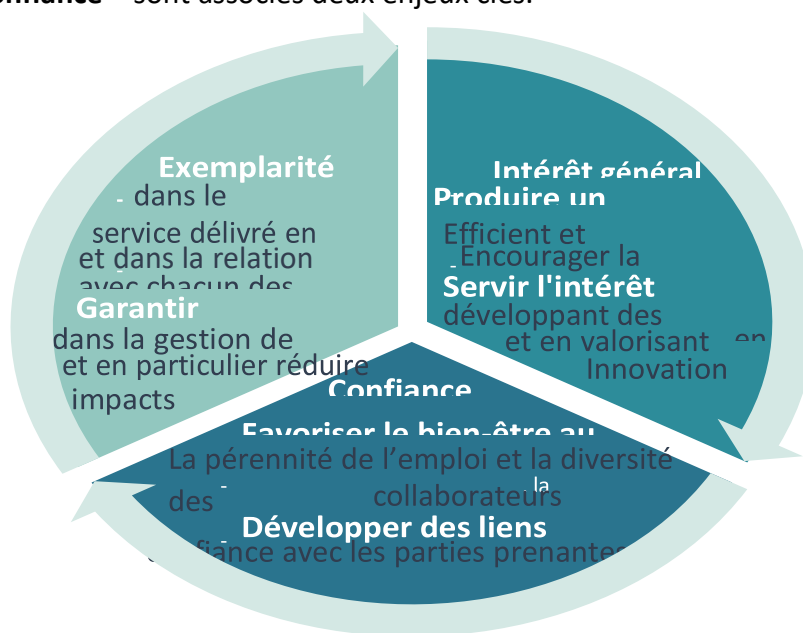
Les consultations qualitatives ont permis d'identifier et souligner les enjeux RSE jugés essentiels et prioritaires par les parties prenantes, auxquels une attention particulière doit être portée notamment dans le cadre de la réflexion stratégique de EXEAU et peut être la mise en place d'un Contrat d'Objectifs et de Performance pour la période 2021-2024 :

- Le rôle particulier de EXEAU, garant de **l'intérêt général**, au niveau de l'assainissement et du traitement des eaux ;
- Le devoir d'**exemplarité** de EXEAU, à travers ses missions de services, dans la qualité du service délivré et dans sa gestion quotidienne ;
- la capacité de EXEAU à développer des relations de **confiance** et durables avec ses parties prenantes internes et externes.

Cet exercice de regards croisés sur la démarche RSE de l'Entreprise a donc permis de tirer un certain nombre d'enseignements et ainsi de préciser et d'affiner ses enjeux RSE clés, et plus globalement d'aboutir à la mise au point d'une « vision RSE » de EXEAU. Élaborée le plus en phase possible avec les considérations et attentes de ses parties prenantes, ainsi qu'avec une proposition de plan stratégique, cette vision est construite autour de trois piliers fondamentaux.

LA VISION PARTAGÉE ET SES 3 PILIERS

La « vision RSE » de EXEAU, issue des travaux et réflexions menés dans le cadre de l'analyse de matérialité, repose sur **3 piliers et 6 grands enjeux**. À chacun de ces piliers – **intérêt général, exemplarité, confiance** – sont associés deux enjeux clés.



Pour intégrer les transformations en cours d'un monde en évolution et en mouvement, et se préparer à ce que sera le secteur de l'assainissement et du traitement des eaux de demain. EXEAU est en effet au cœur d'une démarche environnementale et sociétale de création et d'innovation. L'Entreprise agit en faveur du développement économique par des actions de sensibilisation et de valorisation de l'innovation sous toutes ses formes. À l'heure de l'économie digitale, de l'économie de l'usage et de la connaissance, l'Entreprise doit imaginer les services et produits de traitement des eaux pour la sécurité sanitaire.

L'intérêt général

En tant qu'entreprise privée, **garantir et servir l'intérêt général** est dans l'ADN de EXEAU, avec le **devoir d'impartialité** comme principe fondamental. L'Entreprise se donne ainsi pour mission de garantir l'intérêt général dans son action visant à favoriser la sécurité sanitaire.

Servir l'intérêt général signifie aussi **développer de multiples partenariats** avec des instances publiques et associatives au cœur des territoires.

L'exemplarité

Pour être attractif, EXEAU doit ainsi œuvrer et s'attacher à proposer une offre de services adaptée et de qualité, à même d'accompagner ses parties prenantes dans le développement de leurs activités.

EXEAU vise **l'exemplarité dans ses engagements de service vis-à-vis de ses utilisateurs** (excellence de la relation et du service délivré) **et dans sa gestion quotidienne, en particulier dans la gestion de ses impacts environnementaux**. La préservation de l'environnement et des ressources s'inscrit en effet dans cette démarche d'exemplarité, avec l'objectif de toujours progresser avec ses parties prenantes.

La confiance

Le succès des missions de EXEAU repose en premier lieu sur sa **capacité à créer et développer des relations de confiance avec l'ensemble de ses parties prenantes (collaborateurs, utilisateurs, partenaires, fournisseurs)**, à veiller à considérer leurs intérêts, prendre en compte leurs attentes et se mettre à leur portée.

Les **collaborateurs de l'Entreprise** constituent **le socle et les fondations d'EXEAU**, et contribuent pleinement au sentiment d'appartenance. L'Entreprise doit veiller à leur offrir les conditions de travail les plus à même de **favoriser et permettre leur développement et épanouissement tant personnel que professionnel** et essaye de les aider à trouver du sens dans leurs activités et métiers.

4/ LES ACTIONS RSE 2020-2021

CE QU'IL FAUT RETENIR...

En tant qu'établissement privé au service de **l'intérêt général** (traitement des eaux en immeubles collectif), EXEAU met tout en œuvre pour encourager l'innovation, la promouvoir et la rendre accessible (information et sensibilisation, partage d'expérience et de savoir-faire notamment à travers la coopération avec ses fournisseurs).

Dans le souci de s'inscrire dans une démarche **d'exemplarité** et d'amélioration continue, l'Entreprise s'est doté de plusieurs dispositifs visant à proposer et délivrer des services de qualité et répondant aux attentes et besoins de ses utilisateurs (politique qualité certifiée, outils innovants et pôle technique), à garantir une gestion exemplaire de ses activités (contrôle interne et maîtrise des risques, dialogue régulier) et en particulier de ses impacts sur l'environnement (politique de dématérialisation, maîtrise des consommations et préservation des ressources...).

L'atteinte des objectifs de EXEAU repose en grande partie sur la **confiance** que lui témoignent ses parties prenantes internes et externes. Or, cette confiance est intimement liée aux pratiques de l'Entreprise. De nombreuses initiatives sont déployées à l'attention des collaborateurs de EXEAU visant à favoriser leur épanouissement, aussi bien professionnel que personnel. EXEAU cherche aussi à développer des liens durables et de confiance avec ses fournisseurs, et à les impliquer dans des démarches responsables et de progrès continu (achats responsables, dialogue fournisseurs, etc.)

PILIER CONFIANCE

Développer des liens durables et de confiance avec les parties prenantes

Favoriser le bien-être au travail, la pérennité de l'emploi et la diversité des collaborateurs. Afin d'atteindre son ambition et devenir un acteur de référence dans le champ de l'assainissement, il est primordial pour EXEAU que ses collaborateurs se retrouvent à la fois autour d'un projet stratégique pour l'Entreprise, mais aussi autour d'un projet professionnel qui ait du sens pour chacun. L'Entreprise a mis en place plusieurs dispositifs visant à favoriser le bien-être et l'épanouissement de ses collaborateurs, la pérennité de l'emploi et la diversité des collaborateurs.

L'attention portée au bien-être au travail

De nombreuses initiatives ont vu le jour au sein de l'Entreprise afin de favoriser le bien-être au travail des collaborateurs.

La mise en place d'un rythme de travail annualisé : La fréquence hebdomadaire autorisée dépend des besoins du collaborateur et fait l'objet d'un échange personnalisé avec les équipes.

La prise en compte des conditions de santé des collaborateurs : EXEAU se soucie et s'adapte aux conditions de santé de ses salariés.

Par ailleurs, les situations de mal-être au travail font l'objet d'une prise en charge au cas par cas.

Développer des liens durables et de confiance avec les partenaires

Une relation partenariale se doit d'être durable, équilibrée et constructive pour être qualifiée de responsable. En effet, cette relation se tisse dans le temps et une des clés de sa réussite est la co-

construction entre acteurs. Les principes RSE dans la relation avec les partenaires s'appliquent afin de réduire les risques éthiques, sociaux et environnementaux.

Pour EXEAU, un point essentiel est de conserver tant que possible une relation durable et de confiance avec ses partenaires, tout en œuvrant pour un progrès mutuel.

Développer une démarche d'achats responsables

L'entreprise a mis l'accent sur plusieurs indicateurs de suivi de sa politique achats en rapport avec les préoccupations suivantes :

- Favoriser les achats innovants ;
- Valoriser les clauses sociales et environnementales ;
- Maîtriser les coûts et générer des gains ;
- Faire appel tant que possible aux PME innovantes.

Acheter responsable, ça implique quoi ?

Acheter responsable, c'est acheter des produits de qualité qui sont mieux conçus, qui utilisent moins de matière et moins d'énergie tout au long du cycle de vie, et qui sont plus efficaces à l'utilisation. Autrement dit, c'est un achat qui concilie durablement les performances économiques, environnementales et sociétales.

Les bénéfices pour l'acheteur sont variés :

- **Financiers** : réaliser des économies en augmentant la durée de vie des produits et en diminuant les volumes d'achat ;
- **Satisfaction** : anticiper les réclamations ;
- **Conditions de travail** : contribuer à la lutte contre des conditions de travail inacceptables ou des pollutions de toute sorte ;
- **Innovation** : création de valeur grâce aux synergies avec les fournisseurs et prestataires.
-

Avoir le réflexe de raisonner en coût global

La performance d'un achat se mesure en coût global, qui comprend le coût d'acquisition, d'utilisation et de traitement du produit en fin de vie.



Développer des relations de confiance avec les fournisseurs et les partenaires

EXEAU a choisi d'être responsable en mettant en œuvre un processus systématique pour déclarer l'intégralité de ses sous-traitants afin qu'ils puissent recevoir les paiements directement de la part de EXEAU, sans intermédiaires.

Le chiffre clé : 15

C'est le nombre moyen d'années d'ancienneté de collaboration avec les fournisseurs

PILIER EXEMPLARITÉ

Être exemplaire dans les engagements de service vis-à-vis des utilisateurs et dans la réduction de nos impacts environnementaux.

Garantir l'exemplarité dans le service délivré en traitement des eaux et dans la relation avec chacun des utilisateurs

Une des préoccupations majeures et priorité de l'Entreprise est de donner satisfaction à ses utilisateurs. Elle doit s'efforcer de répondre de la meilleure des façons aux différentes sollicitations, et de toujours trouver les solutions les plus adaptées aux situations qu'on lui expose. Pour répondre à cet objectif, l'Entreprise place l'utilisateur au cœur de l'organisation et des outils.

Un système de management intégré : Le système de management intégré de EXEAU est élaboré selon une approche par processus. Cette méthode de compréhension et d'analyse de l'organisation permet de représenter les processus mis en œuvre par l'ensemble des collaborateurs pour satisfaire les attentes des clients. La politique qualité de EXEAU comprend les priorités suivantes :

- Concevoir de nouveaux services créateurs de valeur ;
- Développer les relations avec les clients et les partenaires, aux niveaux territoriaux, national.
- Accompagner la montée en puissance des collaborateurs de EXEAU ;
- Garantir des services fiables et de qualité tout en inscrivant EXEAU dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale.

Tous les collaborateurs de EXEAU sont acteurs, à tous les niveaux de l'organisation. EXEAU a mis en place des outils d'amélioration tels que :

- Des outils d'analyse, de suivi et de mesure ;
- Des revues de direction régulières pour assurer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité
- Des audits internes pour s'assurer régulièrement de la bonne adéquation du système aux exigences des normes, ainsi qu'à la politique et aux objectifs de EXEAU ;
- La possibilité pour chaque collaborateur de faire remonter une anomalie ;
- Une attention particulière lors des revues de processus et de direction portée à l'analyse des besoins et des attentes des clients ;
-

L'écoute client, fondement de la démarche

L'écoute client compte parmi les axes forts de l'Entreprise. Elle se traduit par l'organisation de rencontres, réunions. L'objectif étant une connaissance approfondie du client et une vision globale de ses interactions afin de lui apporter la meilleure satisfaction possible.

La relation client comme clé du succès

EXEAU a engagé un certain nombre de transformations ces dernières années pour placer l'utilisateur au cœur de l'organisation et des outils. La satisfaction client est la mesure prioritaire d'une culture désormais totalement orientée client.

Garantir l'exemplarité dans la gestion de l'Entreprise, et en particulier réduire ses impacts environnementaux. Pour mettre en œuvre sa stratégie de responsabilité sociétale d'entreprise, EXEAU doit adopter des principes de gouvernance structurés et transparents afin de garantir à ses parties prenantes une gestion exemplaire de l'Entreprise.

Être soucieux de son environnement et de l'impact environnemental généré par ses activités est un élément incontournable d'une démarche responsable et exemplaire. En accord avec cet engagement, il est nécessaire d'évaluer annuellement ses impacts grâce à des outils de mesure, et de réduire les nuisances environnementales occasionnées par son activité.

Afin de garantir la pérennité de cette action, la formation et la sensibilisation de ses parties prenantes sont essentielles pour engager une démarche de progrès collectif et durable, ainsi qu'une prise de conscience généralisée.

Une gouvernance structurée pour une gestion responsable

Un dialogue régulier et transparent

EXEAU a à cœur d'instaurer des échanges et suivis réguliers avec ses équipes :

- La direction organise des rencontres.
- Les représentants du CSE sont consultés et informés au-delà des obligations légales.

La sensibilisation et la formation des collaborateurs à la démarche RSE

La démarche engagée n'est pas seulement une affaire de normes, codes, principes et certifications, mais également et surtout de comportements et pratiques responsables. La démarche RSE ne peut être ancrée dans la culture organisationnelle que si toutes les parties prenantes la comprennent et y adhèrent, et en premier lieu les acteurs de la démarche, à savoir les collaborateurs de EXEAU.

La sensibilisation et la formation des collaborateurs de l'Entreprise à la démarche RSE et plus globalement aux enjeux développement durable/RSE figurent donc parmi les actions prioritaires, conditions de réussite de l'appropriation et acceptation de la démarche.

Plusieurs actions de sensibilisation pourront être organisées en 2021 parmi lesquelles :

- **Sensibilisation des équipes** : présentation des grands enjeux et tendances en matière de RSE, des liens entre RSE et création de valeurs (financière et extra financière), de la démarche lancée en 2020 et des premiers résultats.
- **Organisation de la semaine européenne du développement durable de 2021** : plusieurs actions de sensibilisation sur l'alimentation responsable, ou sur « le développement durable dans la gestion des ressources humaines », ateliers, « santé - bien-être », etc.

La maîtrise et la réduction des impacts environnementaux

Une politique de dématérialisation ambitieuse

La dématérialisation des procédures pourrait figurer parmi les objectifs du Contrat d'Objectifs et de Performance de EXEAU pour la période 2021-2024. Elle concerne tant les opérationnels que les fonctions support, et vise à moderniser, sécuriser et optimiser le fonctionnement de EXEAU au service des entreprises en accélérant le traitement des demandes et en simplifiant les procédures.

Les investissements dans la dématérialisation des services, avec en particulier l'archivage électronique plutôt que l'archivage papier, s'inscrivent dans une démarche d'amélioration et progrès continu et dans un objectif progressif de « zéro papier ».

Une attention portée à la préservation des ressources et à la maîtrise des consommations

Déplacements

Dans un souci de limiter les émissions de gaz à effet de serre générés par les déplacements professionnels, l'Entreprise met à disposition de son personnel des véhicules hybrides et électriques.

Une autre mesure concerne la réduction des déplacements professionnels grâce aux systèmes de visioconférence et de web conférence.

Le chiffre clé : 91 %

C'est la part de la flotte automobile Propre (hybride ou électrique – GPL).

Déchets

En raison de ses activités principalement tournées vers les services, EXEAU génère peu de déchets : les ordinateurs en fin de vie sont collectés et envoyés chez un collecteur, ainsi que les toners et cartouches d'encre. L'uniformisation du parc d'imprimantes qui a pour but de réduire le nombre et le volume des consommables.

Plusieurs dispositifs ont été mis en place pour permettre le recyclage des déchets d'exploitation (papier, canettes, verre, etc.). Un travail de valorisation des déchets (bidons plastiques) pourrait être mis en place afin de favoriser le recyclage et la réutilisation des matériaux

PILIER INTÉRÊT GÉNÉRAL

Garantir l'intérêt général dans les actions sur les territoires.

- Exploiter les services de l'Entreprise créateurs de valeur pour l'économie, basés sur son expertise en traitement des eaux, et poursuivre l'effort d'innovation ;
- Développer les relations avec les clients et les partenaires pour mieux les connaître et satisfaire leurs attentes ;
- Accroître l'expertise des collaborateurs et être une organisation apprenante, innovante, agile ;
- Offrir des services fiables et de qualité dans une démarche de management responsable garant de la performance.

Fidèle à sa volonté d'associer ses parties prenantes et de coconstruire à leurs côtés, l'Entreprise pourrait mener une démarche participative et collaborative pour la définition et la priorisation des actions et projets phares.

Plusieurs outils peuvent être proposés afin de collecter auprès de l'équipe les idées et projets d'actions à intégrer : ateliers participatifs et créatifs, réunions de service, réunions d'information et d'échanges informels, murs d'expression affichés dans les locaux, etc. Les idées et actions remontées par les collaborateurs seront présélectionnées et priorisées.

La vision RSE issue des travaux menés dans le cadre de la réalisation de la matrice de matérialité constitue un élément fondateur. Elle sert de socle aux travaux et réflexions engagés, qui devra refléter l'intégration progressive de la RSE au cœur de la stratégie de l'Entreprise.

À horizon 2022, EXEAU pourrait en effet se donner pour objectif de formaliser une **stratégie RSE intégrée** irriguant l'ensemble de ses activités et métiers.

5/ VERS UNE RSE AU CŒUR DE LA STRATÉGIE DE EXEAU

En ce début d'année 2021, des réflexions et travaux pourront déjà être engagés sur l'élaboration d'un nouveau Plan, avec notamment la constitution et mise en place de groupes de travail impliquant tous les collaborateurs de l'Entreprise. Ceux-ci seront invités à réfléchir sur les actions à mener et estimer, pour chacune des actions suggérées, leur corrélation avec les six enjeux RSE dans l'objectif d'inscrire pleinement la RSE dans la stratégie globale de EXEAU.

LA RSE, UN LEVIER AU SERVICE DE L'AMBITION DE L'ENTREPRISE

A / EVITER LE GREENWASHING

« Une entreprise qui pratique le **Green Washing** est une entreprise qui met en avant son **engagement environnemental** uniquement pour l'image et qui, contrairement à une entreprise qui pratique la **RSE**, n'obtient pas de résultats ou des résultats bien en deçà de ce qui était objectivé ».

La démarche lancée par ExEau en fin d'année 2020, avec la désignation d'un cabinet externe comme chef de projet, dont découle ce présent diagnostic, est le résultat de l'audit effectué. Une suite logique est de bâtir une stratégie RSE et d'en exécuter un plan d'action

B / ELABORATION-PROPOSITION D'UN PLAN D'ACTION

Ce plan stratégique répond à trois ambitions majeures que la démarche RSE a pour but d'alimenter au fur et à mesure :

- **1^{re} ambition** : se situer au cœur du processus de création de valeur et du réseau des acteurs de l'assainissement ;
- **2^e ambition** : développer un écosystème territorial du traitement des eaux, dans le respect des offres de service et au-delà des pratiques historiques de EXEAU ;
- **3^e ambition** : conduire les chantiers de communication en mobilisant et en impliquant l'ensemble des équipes et des parties prenantes externes de EXEAU.

La proposition de plan d'action s'articule en 4 phases :

La première étape d'un processus de labellisation RSE est celle de l'auto-évaluation, qui s'appuie sur tout un référentiel d'engagements déclinés en principes d'action. Cette auto-évaluation a permis d'identifier le taux de maturité de l'Entreprise à intégrer la RSE comme constante dans sa stratégie d'Entreprise.

La deuxième est, selon le choix de la direction, d'orienter la structure vers une labélisation. L'ISO 26000 établit donc une passerelle entre le monde des institutions et celui des normes d'engagements volontaires. Cela nous fait dire qu'il s'agit d'une norme hors norme. ... Cette norme est donc non certifiable, tant dans son objectif que dans sa forme en n'établissant pas d'exigence.

La troisième est le choix et la mise en place d'un label RSE avec un OTI*.

Il est essentiel que l'entreprise choisisse un label adapté à sa stratégie et reconnu par ses parties prenantes, ait un calendrier assez serré, s'appuie sur un pilote qui la connaît bien et implique tous les services.

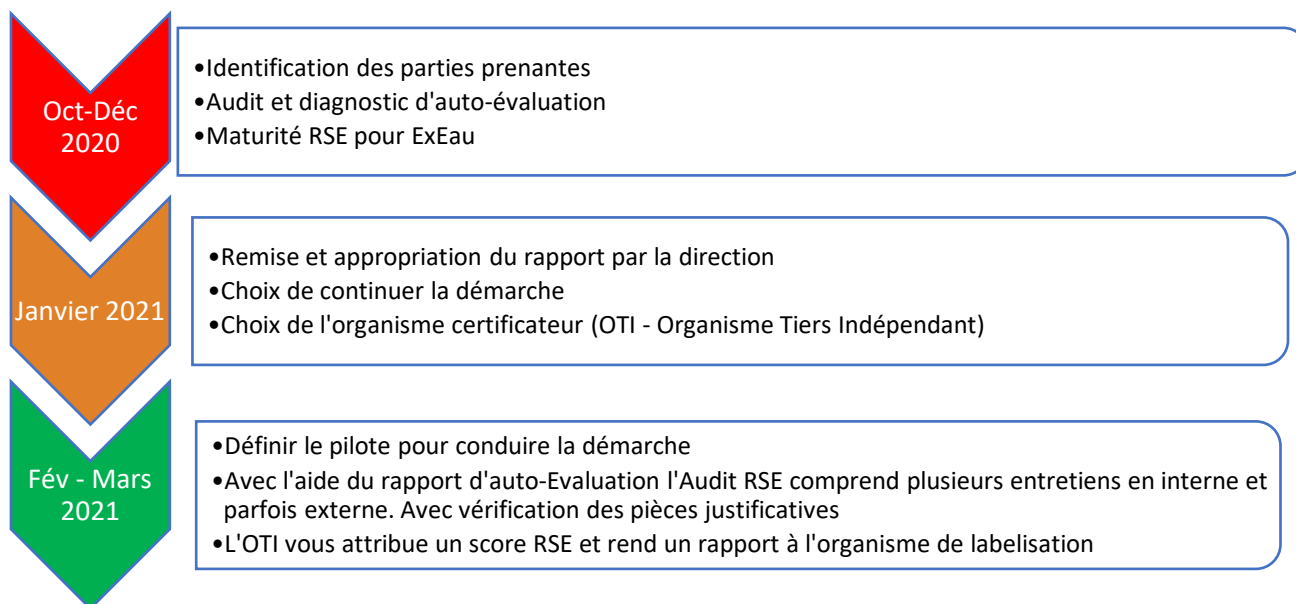
Définir un calendrier réaliste, mais ambitieux : l'obtention d'un label RSE suppose une certaine maturité de la démarche de responsabilité globale de l'entreprise, le processus de labellisation en tant que tel peut se réaliser dans un délai compris entre six et douze mois. Retenir un calendrier assez serré peut permettre de mieux gérer la motivation des parties prenantes internes impliquées, qui risque de s'affaiblir au fur et à mesure que le processus avance. Par ailleurs, dans le cas du *label Lucie**, il ne faut pas négliger le fait que l'entreprise doit se soumettre à des évaluations de suivi et de renouvellement.

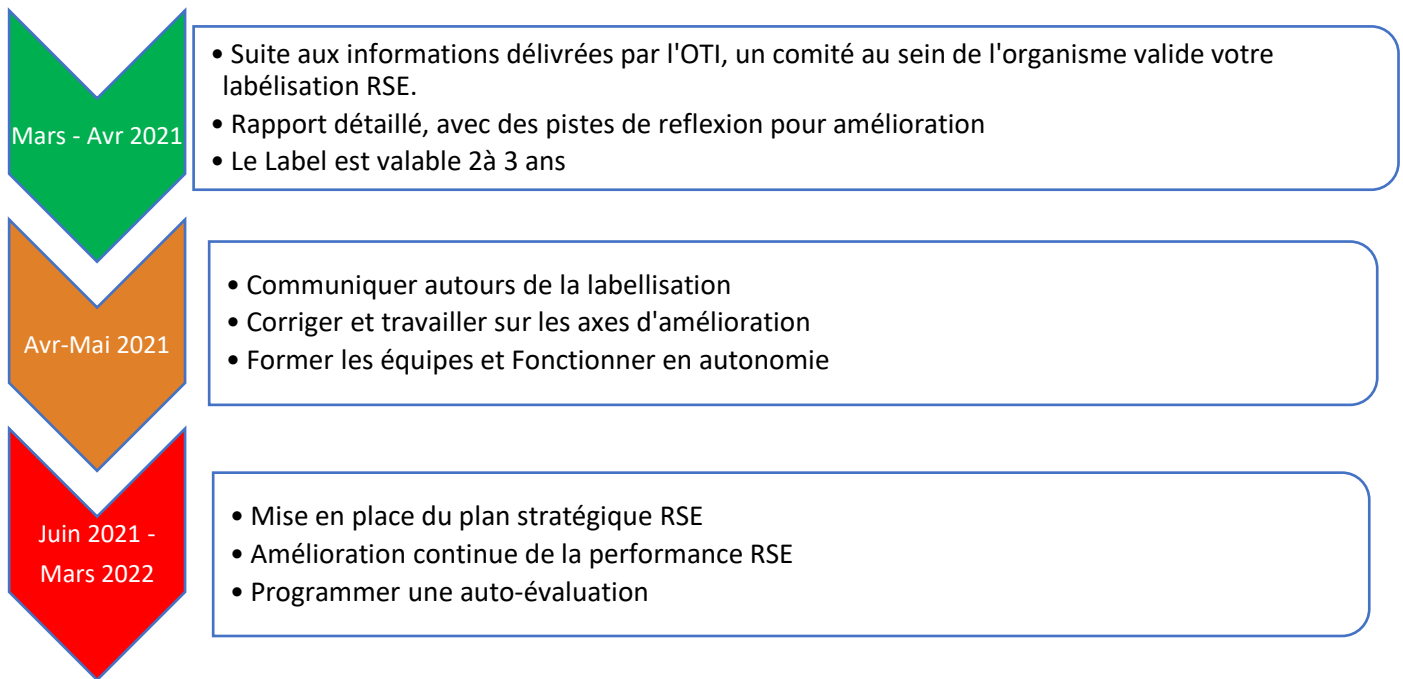
Si le processus de la première labellisation se déroule sur un temps trop long, les équipes internes peuvent facilement avoir l'impression de ne jamais sortir des audits et, surtout, de ne pas avoir assez de temps pour mener des projets de fond.

Nous suggérons donc d'avoir comme objectif réaliste d'une labellisation pour la fin du premier semestre 2021



Le quatrième temps est celui de la communication et de la mise en œuvre du plan stratégique défini puis de l'évaluer.





C/ POURQUOI ORIENTER VERS UN LABEL RSE

Les labels permettent d'évaluer le niveau de maturité des entreprises engagées dans ce domaine. Ils constituent un moyen de légitimer son engagement en la matière pour une entreprise.

- Pour donner confiance aux parties prenantes** : quel que soit le label choisi, elles ont pour vertu d'être attribuées par un tiers indépendant, officialisant la démarche.
- Pour servir de stratégie de l'entreprise** : Les référentiels fournissent des préconisations utiles pour la mise en place méthodique de ses engagements. Ils permettent de s'assurer que les enjeux internes et externes de l'entreprise sont intégrés dans la démarche.
- Pour se démarquer des RSE autoproclamées** : et ainsi éviter la catégorisation « greenwashing ».
- Pour mobiliser en interne** : une démarche qui a pour vocation d'aborder des sujets aussi larges que l'environnement, le social, le sociétal. Pour conforter cette mobilisation, le rendez vous annuel avec un organisme certificateur aide à garder les équipes en éveil et à mobiliser les énergies.
- Pour une marque employeur attractive** : l'actualité récente montre que les jeunes générations sont particulièrement sensibles à cette mouvance.

Il est tout d'abord recommander de privilégier les labels RSE reposant sur le référentiel de la norme ISO 26000

A noter :

2 orientations ont été données par des Parties Prenantes pour le choix d'une labellisation

Ecovadis conseillé par Véolia et Responsible Care (France Chimie) conseillé par Steverlynck, - intéressant mais spécifiquement orienté chimie

Nous avons retenu ici 3 organismes répondant aux critères pouvant satisfaire la démarche RSE d'ExEau : (Réévaluation tous les 3 ans) et que l'on dit « généraliste » :

ENGAGE RSE (AFNOR) : l'un des 70 experts RSE, sélectionné par AFNOR pour leurs expertises sectorielles, évalue la maturité de la démarche RSE sur la base d'un référentiel constitué de 8 chapitres et de 55 critères. Chacun de ces 55 critères est lié aux lignes directrices de la norme internationale ISO 26000, aux 17 Objectifs du Développement Durable des Nations-Unies, aux 10 principes du Global Compact, aux GRI Standards ainsi qu'aux attendus de la Déclaration de Performance Extra-financière (article 225 du Code du commerce), afin de faciliter le travail des organisations, et leur reporting RSE.

Tarification : Module complet : entre 12 et 15 000€ sur 3 ans

Une demande de devis est un cours pour un module « plus light »

LUCIE : LUCIE, un label rigoureux et indépendant. LUCIE n'est ni juge, ni partie. L'évaluation est réalisée par Bureau Veritas ou RSEVAL. Le label est ensuite attribué par un comité de labellisation composé d'experts indépendants. LUCIE est le garant de la crédibilité de l'engagements en RSE.

Tarification : (cf proposition de devis -sur 3 ans = 11 990€) ou




Le label de niveau TOUMAÏ : Il s'agit d'un label « premiers pas » en RSE permettant d'avoir une évaluation de maturité RSE à travers un audit d'une demi-journée sur site. Seule la personne en charge de la RSE ou le Dirigeant est interrogé. Cela permet de déterminer un premier niveau de maturité en RSE et donne lieu à un score sur 1000 points (minimum de 300 points requis pour avoir le label). **1 500€**

NB : Formation non-obligatoire mais conseillée. Vous aurez accès au référentiel en ligne pour s'auto-évaluer et préparer l'audit correctement.

LA CERTIFICATION B Corp : B Corp, pour « Benefit Corporation », est un label créé en 2006 aux Etats-Unis, aujourd'hui présent dans plus de 40 pays. Il est accordé à des sociétés privées qui, au-delà du but lucratif de leur statut, ont fait le choix de se doter également d'un but servant l'intérêt général et dont tient compte leur modèle économique.

Pour être labellisée B Corp, une entreprise doit obtenir un nombre de points suffisants à un questionnaire de 200 questions portant sur des thèmes divers tels que la gouvernance, les parties prenantes, modèle économique, la comptabilité, les effectifs, les salaires, les impacts écologiques, etc.




Tarification : pour un CA compris entre 2M€ et 5M€ => 1 500€ / an

ENGAGÉ RSE	LUCIE	B-CORP
		
77% PME et micro-entreprises	83% PME et micro-entreprises	94% PME et micro-entreprises
109 Salariés	49 Salariés	9 Salariés
18,2 millions d'€ CA médian	4 millions d'€ CA médian	1,7 millions d'€ CA médian
14% Dans le secteur industriel	24% Dans le secteur du conseil et de l'ingénierie	51% Dans le secteur du conseil et de l'ingénierie
28% Située en Ile-de-France	24% Située en Ile-de-France	68% Située en Ile-de-France

Pour information :

ecovadis Gamme de solutions [Évaluations RSE](#) Ressources A propos Blog FR SE CONNECTER NOUS CONTACTER

Tarifs pour les très petites entreprises (XS)

Basic	Premium	Corporate
Répondez à la demande de votre client	Construire et promouvoir votre profil RSE	Gérer les performances RSE du groupe (toutes les entités)
		
320 € 1 an d'abonnement	875 € 1 an d'abonnement	4750 € 1 an d'abonnement
735 € 3 ans d'abonnement	1970 € 3 ans d'abonnement	10690 € 3 ans d'abonnement
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Évaluation personnalisée ✓ Tableau de bord et analyse comparative de votre performance EcoVadis ✓ Stockage sécurisé et confidentiel des documents ✓ Outil collaboratif de plan d'amélioration 	<p>Formule Basic, en ajoutant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Partage illimité de la fiche d'évaluation en dehors du réseau EcoVadis ✓ Surveillez la réputation de la marque grâce aux alertes 360° Live News ✓ Rapport approfondi sur les performances en matière de RSE 	<p>Formule Premium, en ajoutant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Visualisez et gérez toutes les fiches d'évaluation de vos filiales depuis un tableau de bord unique ✓ Briefing par les analystes RSE offert ✓ Un soutien dédié

6/ RETOUR D'EXPERIENCE ET CONCLUSION

A / RETOUR D'EXPERIENCE

Dans l'optique de ne pas sortir des sentiers battus, en plus des critères d'évaluation définis plus haut, il a été jugé nécessaire de comparer les pratiques mises en place avec celles existant dans d'autres entreprises. Malheureusement, si la pratique RSE est très encensée, il faut reconnaître que la mise en place dans les petites PME n'en est pas aisée. Peu d'entreprises communiquent sur leur expérience personnelle. De plus, il n'y a pas de référence des gains obtenus suite à la mise en place d'évaluation RSE. Il a donc fallu se servir du réseau personnel pour avoir des informations informelles sur les usages en place dans d'autres entreprises et ceci afin de bien s'orienter.

Le point capital qui en est ressorti est l'importance, malgré tout, de la communication auprès des parties prenantes pour des échanges rapides. En ce début d'année 2021, des réflexions et travaux pourront déjà être engagés sur l'élaboration d'un nouveau Plan, avec notamment la constitution et mise en place de groupes de travail impliquant tous les collaborateurs de l'Entreprise. Ceux-ci seront invités à réfléchir sur les actions à mener et estimer, pour chacune des actions suggérées, leur corrélation avec les six enjeux RSE dans l'objectif d'inscrire pleinement la RSE dans la stratégie globale de EXEAU.

- L'émergence du management participatif : pour la réflexion sur le futur,
- L'aide à l'innovation : grâce à la liberté d'expression et à la fertilisation croisée des idées,
- Favoriser le partage des informations,
- Le gain de temps et la diminution du nombre de réunions,
- Permettre aussi de soulever la qualité de la démarche mise en place.

B/ AXES D'AMELIORATION

Plusieurs améliorations ont été demandées et sont dépendantes de la stratégie managériale de la direction. En effet, même si les outils sont performants et permettent de faire beaucoup de choses, il reste néanmoins important de garder en priorité les valeurs et la stratégie de l'entreprise afin de définir des améliorations utiles. De plus, en intégrant la communication RSE dans la gestion quotidienne des activités, il y a un impact important sur les procédures en vigueur, un changement de mode managérial et tous ces aspects doivent être pris en compte. En effet, cette solution aura un impact sur le système de management de la qualité de l'entreprise.

Un aspect encourageant sera la mise en place de la labellisation, ce qui permettra d'évaluer immédiatement chaque évolution et de bien cerner toutes ses conséquences avant de la garder de manière définitive. De plus, les solutions permettront d'étendre l'usage des RSE à plusieurs autres problématiques notamment la gestion des connaissances, la gestion électronique des documents. Ces différents points sont autant de sujets intéressants avec un impact fort sur la productivité et donc sur la rentabilité de l'entreprise.

C / CONCLUSION

Cet audit de maturité d'entreprise prend une part importante dans l'évolution de l'entreprise. S'il n'y a pas de transformation RSE, puisque les agissement d'Exeau en la matière sont bien ancrés. L'outil de labellisation est présenté comme une solution sine qua non pour répondre aux nouvelles exigences du marché et faire face à la concurrence, celle-ci n'en demeure pas moins délicate quant à sa mise en place : ce qui est important pour une entreprise particulière ne l'est pas forcément pour une autre. Il en est de même pour les pratiques et axes d'amélioration de la maturité RSE. La mise en place d'un label aura un impact profond sur tous les services de l'entreprise et peut entraîner de grands changements ; les employés doivent y être préparés. C'est la raison pour laquelle ce projet a nécessité un accompagnement du changement et ne s'est pas réduit à un aspect purement technique ; le plus important reste le bénéfice tiré pour l'entreprise. La conduite du changement et la méthode mise en place a permis l'adhésion séquentielle de plusieurs couches de l'organigramme de l'entreprise.

Bien que la méthode en elle-même soit déjà différente du management effectué jusqu'à ce jour dans cette entreprise, il paraît plus pertinent de faire participer l'ensemble des parties prenantes à la co-construction. Il reste néanmoins important de toujours évaluer l'outil en place afin de continuer à le faire évoluer en fonction des axes stratégiques définis par l'entreprise et des besoins identifiés au sein de celle-ci.

Mini- glossaires :

ISO : International Organization for Standardization

OTI : Organisme Tiers Indépendant

PP : Parties Prenantes

PA : Plan d'Action

RSE : Responsabilité Sociétale et Environnementale – Responsabilité Sociétale des Entreprises.

RS : Responsabilité Sociétale

SI : Système d'Information

SWOT : Strengths – Weaknesses – Opportunities – Threats / Forces - Faiblesses – Opportunités - Menaces

Ce rapport d'audit/diagnostic maturité RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) a été effectué sur la période 20 octobre-30 décembre 2020 par Franck Besson (LFB Conseils) dans le cadre d'un accompagnement à la mise en place d'un process de labellisation Responsabilité Sociétale des Entreprises.