



Guide pratique RSE

des Professionnels de l'Agencement



Version 1 - Décembre 2021

LES PROFESSIONNELS DE L'AGENCEMENT S'ENGAGE EN FAVEUR DE LA RSE

Face aux enjeux de développement durable auxquels le secteur de la construction est confronté, l'agenceur a un rôle à jouer pour plus de sobriété écologique et d'équité sociale dans les aménagements des espaces intérieurs. En tant qu'ensemblier du second-œuvre, sa vision globale d'un projet sur le plan architectural et technique lui permet de traduire un concept de design intérieur en un projet d'agencement concret et répondant au mieux aux exigences multifactorielles qui s'imposent.

Un agenceur a une responsabilité dans les choix d'aménagement qu'il propose et dans leur mise en œuvre. Il a également une responsabilité dans son fonctionnement comme employeur et comme acteur économique. Il a aussi un devoir d'alerte et de conseil sur les exigences imposées en amont de son intervention qui pourraient conduire à des pratiques non responsables.

Convaincu que la RSE fait partie du standard de qualité et de professionnalisme du métier d'agenceur, le groupement *Les Professionnels de l'Agencement* intégrera progressivement la RSE dans les critères du label Pro A. Un projet RSE a été lancé en interne afin d'accompagner les agenceurs Pro-A vers dans leur appropriation de la RSE et dans le déploiement de leurs actions responsables.

La première étape a consisté à réaliser un état des lieux des pratiques des agenceurs Pro-A à partir d'un questionnaire d'auto-évaluation suivi d'une interview par une consultante experte en RSE.

Ce guide pratique RSE a une double vocation :

- Aider à mieux appréhender ce qu'est la RSE.
- Mettre en avant des bonnes pratiques existantes chez les agenceurs sur chacun des grands enjeux de la RSE, afin d'inspirer l'action et d'inciter aux échanges entre Pro-A. Sachant qu'une pratique peut répondre à plusieurs enjeux en même temps, elle peut apparaître plusieurs fois.

La RSE étant basée sur la dynamique du progrès continu, ce guide est amené à évoluer au fil du temps.

LA RSE EST LA CONTRIBUTION DES ENTREPRISES AUX ENJEUX DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Responsabilité Sociétale des Entreprises s'intéresse à la façon dont les entreprises agissent par rapport à leurs impacts sur la Société, que ce soit sur les plans sociaux et environnementaux, à l'échelle des individus, des territoires et de la planète. Une entreprise responsable est une organisation qui ne se contente pas de réduire ses impacts négatifs mais qui tend à avoir un impact positif sur la Société tout en étant économiquement viable.

Intégrée à la mission et à la stratégie de l'entreprise, la RSE est un véritable **levier de performance globale** dans un marché de plus en plus exigeant sur les grands enjeux environnementaux et sociaux. Engager une démarche RSE nécessite d'analyser son entreprise à 360 degrés, puis de poser des actions cohérentes avec les enjeux prioritaires qui ressortent de cette analyse.

En permettant d'être davantage en phase avec les attentes de ses parties prenantes, **une démarche RSE présente de multiples bénéfices pour l'entreprise :**

- ❖ maîtriser plus efficacement ses risques (opérationnels, environnementaux, sociaux, réglementaires, juridiques, financiers, de réputation, etc.) ;
- ❖ réduire ses coûts ; en faisant des économies de ressources (eau, énergie, matières premières) ;
- ❖ attirer les talents et renforcer l'adhésion des salariés au projet d'entreprise ;
- ❖ créer des opportunités d'affaires avec les donneurs d'ordres ;
- ❖ anticiper les évolutions de marché ;
- ❖ développer sa capacité d'innovation, en prenant en compte des enjeux de durabilité dans le développement de nouveaux produits et services ;
- ❖ faciliter son accès à des financements, les investisseurs et les banques intégrant de plus en plus la RSE dans leur appréciation des entreprises.

Grâce à un fonctionnement plus fluide et une plus grande cohérence entre les actions, la RSE est également une source de performance financière.

Selon une étude menée par France Stratégie*, « on observe un écart de performance économique d'environ 13 % en moyenne entre les entreprises qui mettent en place des pratiques RSE et celles qui ne le font pas ».

* https://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/fs_etude_rse_finale.pdf

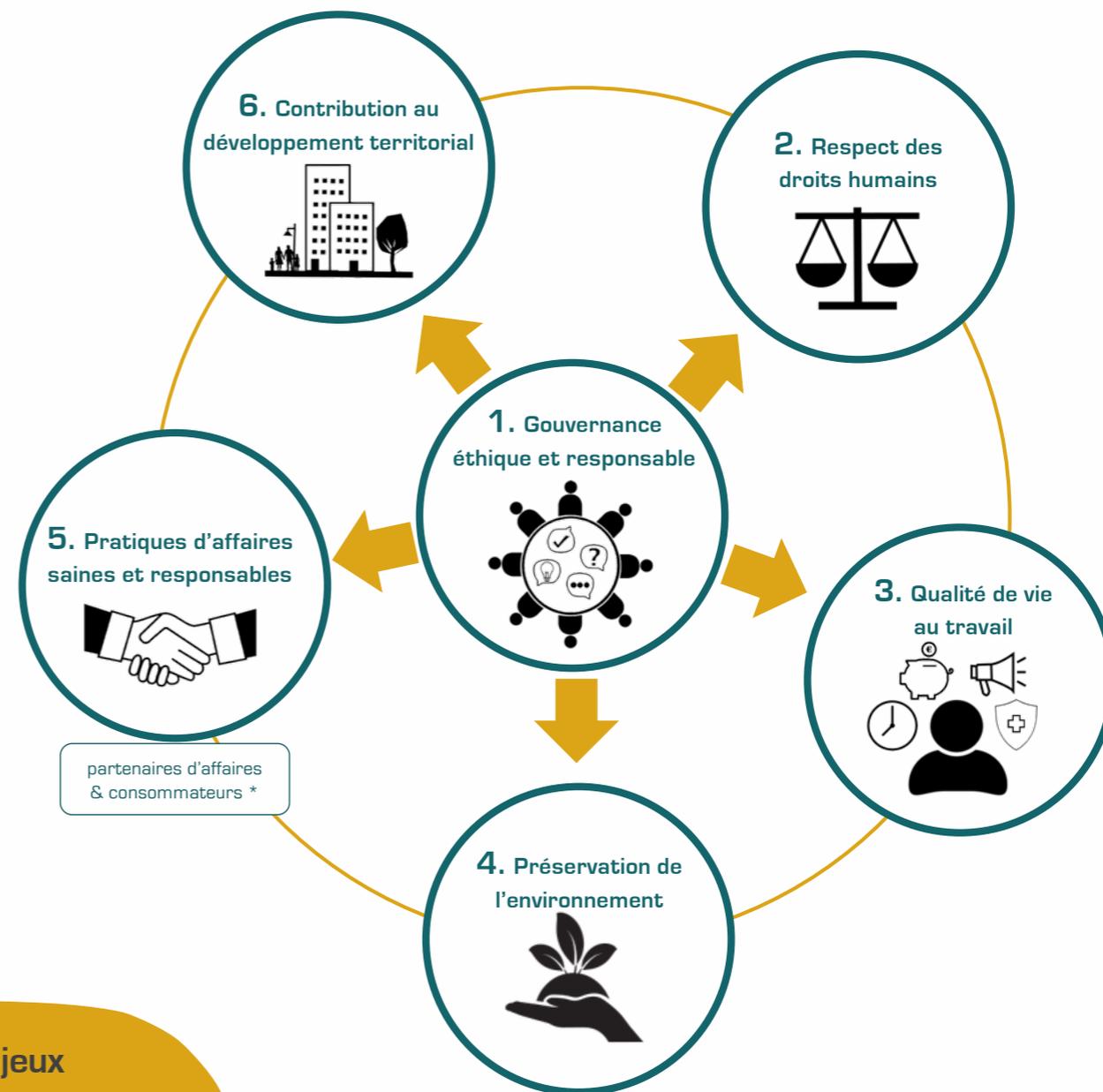
L'ESPRIT DE LA RSE

1. Identifier sa RS et dialoguer avec ses parties prenantes

2. Respecter les principes de RS en toute situation

- Répondre de ses décisions et de ses actes
- Agir avec transparence
- Se comporter avec honnêteté, équité et intégrité
- Reconnaître les intérêts de ses parties prenantes
- Se tenir informé des lois et s'y conformer
- Respecter les normes internationales en matière sociale et environnementale
- Respecter et faire respecter les droits de l'Homme

3. Agir sur les grands enjeux sociaux et environnementaux de RS



* Dans la norme ISO 26000, cela fait l'objet de 2 enjeux distincts, c'est pourquoi elle fait état de 7 enjeux et non 6, appelés questions centrales.

ENJEUX DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET LEVIERS D'ACTION

Gouvernance éthique et responsable



- Définition des enjeux de RS prioritaires pour l'entreprise
- Prise en compte des intérêts de ses parties prenantes
- Pilotage de sa RS (objectifs, moyens, suivi, évaluation de la performance, amélioration continue)
- Communication interne et externe transparente

Respect des droits humains



- Égalité homme-femme
- Emploi des seniors
- Insertion des personnes en situation de handicap
- Diversité ethnique et sociale
- Équilibre vie professionnelle / vie personnelle
- Sécurisation de l'accès aux données sensibles relatives au personnel
- Organisation pour prévenir et traiter les situations à risque et les atteintes constatées en matière de droits humains sur toute sa chaîne de valeur

Qualité de vie au travail



- Santé et sécurité au poste de travail
- DUER et politique de gestion des risques
- Limitation des facteurs de risques psychosociaux
- Avantages sociaux (primes, intéressement, mutuelle...)
- Développement des compétences
- Dialogue social constructif



Préservation de l'environnement

- Plan d'action environnemental
- Analyse des impacts produits/services en cycle de vie
- Éco-conception
- Achats responsables
- Logistique et modes de déplacement peu émissifs
- Bilan Carbone et plan de réduction des émissions de gaz à effet de serre
- Business model en économie circulaire

Pratiques d'affaires saines et responsables



partenaires d'affaires
& consommateurs

- Absence de corruption et de conflit d'intérêt
- Droit de la concurrence
- Droits de propriété physique et intellectuelle
- Promotion de la RSE (incluant achats responsables)
- Incitation aux pratiques responsables
- Produits/Services sûrs et non nocifs
- Impacts sanitaires des produits/services
- Communication RSE concrète, non biaisée et compréhensible
- Redevabilité et traitement des demandes et réclamations
- Protection des données personnelles des clients et consommateurs
- Respect des intérêts mutuels des parties prenantes

Contribution au développement territorial



- Implication dans la vie associative locale
- Création d'emplois
- Développement des compétences sur le territoire
- Implication dans le développement économique local
- Achats locaux



Gouvernance éthique et responsable

La gouvernance est le système par lequel une organisation prend des décisions et les applique en vue d'atteindre ses objectifs. C'est donc l'art et la manière de décider, diriger, piloter, manager et administrer une organisation. La gouvernance concerne l'ensemble des directions stratégiques, fonctionnelles et opérationnelles. Avoir une gouvernance éthique et responsable consiste donc à intégrer les principes de responsabilité sociétale dans les processus de décision et d'avancer en amélioration continue.

Quelques thématiques qui relèvent de cet enjeu : identification des enjeux RSE prioritaires pour l'entreprise ; prendre en compte les intérêts de ses parties prenantes ; piloter sa démarche RSE (objectifs, moyens, suivi, évaluation ; amélioration continue) ; communiquer de façon transparente.

Réaliser son diagnostic RSE et définir les enjeux RSE prioritaires

En 2016, réalisation d'un diagnostic puis d'un plan d'action triennal applicable aux différents pôles (accompagnement par le programme Ambition PME de la Région Auvergne-Rhône-Alpes).

Insight TCE [69]

En 2015, réalisation du diagnostic RSE avec identification des parties prenantes (accompagnement par la Chambre des Métiers), puis élaboration du plan d'engagement RSE qui est mis à jour chaque année.

L2A Agencement [44]

Formation par l'AFNOR en 2017, puis diagnostic RSE et plan d'actions.

Groupe Espace 4 : Rousseau Agencement [72]

Piloter sa démarche RSE

La Direction s'est faite accompagnée dans la structuration de sa démarche RSE (formation par l'Afnor en 2016, puis accompagnement par un programme de la Région). Elle a décidé de faire de la RSE un projet transverse et collaboratif.

Insight TCE [69]

Comité Environnement mis en place pour réfléchir collectivement aux actions que l'entreprise pourrait mener.

Evema [35]

Comité RSE de 6 personnes avec des réunions trimestrielles.

L2A Agencement [44]

Comité de pilotage RSE et référent RSE.

Groupe Espace 4 : Rousseau Agencement [72]

Formaliser son éthique RSE, ses valeurs, ses engagements

Charte éthique

DBS [14] • L2A Agencement [44]

Politique RSE

Evema [35] • Paul Champs [29]

Charte RSE

Zacharie Agencement [69] • Paul Champs [29]

Engagements RSE repris dans les documents du processus qualité.

Paul Champs [29]

Signature du Global Compact, le Pacte Mondial des Nations Unies.

Grizard Agencement [42]

Manifeste vidéo qui traduit l'esprit de l'entreprise.

Pettier [35]

Communiquer en toute transparence

Echanges réguliers entre le dirigeant et le personnel pour donner de l'information et recueillir leurs avis.

Stal Industrie [41]

Transmission d'informations sur l'entreprise par des e-mail collectifs réguliers.

Sam Labigne [14]

Communiqués internes réguliers sur certaines actions RSE (informations, rappels de bonnes pratiques).

L2A Agencement [44]

Evaluer sa performance RSE

Evaluation RSE fournisseur via Ecovadis (suite à demande client).

DBS [14] • L2A Agencement [44] • Ranchoux et Ranc [42]

Evaluation RSE fournisseur via Acesia de l'Afnor (suite à demande client).

Zacharie Agencement [69]

Obtention du label TOUMAI de l'agence Lucie.

Groupe Espace 4 : Rousseau Agencement [72]

Impliquer les salariés dans les décisions de l'entreprise

Gouvernance en holocratie depuis 2020 : strates hiérarchiques réduites au juste nécessaire pour la gestion d'entreprise ; organisation par pôles qui portent des projets stratégiques ; fonctionnement par ateliers collaboratifs et décisions portées par les salariés.

Groupe HASAP : Insight TCE [69], CBA Montagne [38], SAGA Agencement [42]

Elaboration des engagements pour le Global Compact de façon collective.

Choix de la mutuelle santé avec les salariés.

Grizard Agencement [42]



Respect des droits humains

Les organisations ont la responsabilité de respecter tous les droits humains, indépendamment du fait que l'État soit ou non capable et désireux d'assurer son devoir de protection. Il s'agit de faire appliquer autant que possible les normes internationales de comportement en matière sociale et environnementale lorsque la législation locale est défailante dans ce domaine.

Respecter les droits humains implique de ne pas empiéter sur les droits d'autrui et de prendre des mesures proactives pour assurer que l'organisation évite de contribuer passivement au non-respect de ces droits ou de participer activement à leur violation.

Quelques thématiques qui relèvent de cet enjeu : Non-discrimination et inclusion (égalité homme-femme ; emploi des seniors ; insertion des personnes en situation de handicap ; diversité ethnique et sociale) ; Équilibre vie professionnelle / vie personnelle ; Sécurisation de l'accès aux données sensibles relatives au personnel ; Organisation pour prévenir et traiter les situations à risque et les atteintes constatées.

S'engager officiellement pour le respect des droits humains

Signature du Global Compact, le Pacte Mondial des Nations Unies (parmi ses 10 principes, 6 concernent le respect des Droits de l'Homme et des normes de comportement).

Grizard Agencement [42]

Assurer des comportements respectueux

Application d'une règle de conduite pour respecter et être respecté dans les échanges sur chantier.

Insight TCE [69]

Assurer l'égalité de traitement à l'embauche et en cours de carrière

Système d'information RH qui permet de vérifier si le salaire est compatible avec le poste, s'il est cohérent avec les salaires pratiqués dans la maison mais aussi dans les autres maisons du Groupe.

Groupe HASAP : Insight TCE [69], CBA Montagne [38], SAGA Agencement [42]

Comité de recrutement composé de 3 personnes qui décident collégalement, ce qui renforce encore la non discrimination et la diversité à l'embauche.

Stal Industrie [41]

Agir en faveur des personnes en situation de handicap

Priorité à l'emploi réel de personnes handicapées : association à Cap Emploi pour réussir le recrutement et l'intégration d'un travailleur handicapé pour un poste précis ; aménagement des postes de travail pour le maintien en poste des employés vivant des difficultés physiques à un moment de leur vie ; recours à un ESAT ; emploi de stagiaires handicapés.

L2A Agencement [44]

Participation au DuoDay en partenariat avec un ESAT local : accueil dans la menuiserie d'une personne en situation de handicap pendant une journée.

Menuiserie Méril [35]

Accueil en stage long d'un jeune ayant une pathologie lourde qu'aucune structure n'acceptait de recevoir à cause des contraintes induites par son handicap.

Les Créagenceurs [88]

Favoriser l'égalité femmes-hommes

Volonté de faire évoluer plus de femmes dans les postes à responsabilité : actuellement 2 femmes au poste de DG dans les 6 maisons du Groupe (dont Insight TCE).

Groupe HASAP : Insight TCE [69], CBA Montagne [38], SAGA Agencement [42]

Un quart de l'effectif est féminin (aussi en bureau d'études et dans l'atelier), et une d'entre elles a eu une évolution particulièrement importante en 3 ans.

Les Créagenceurs [88]

2 femmes au CODIR sur les 8 membres ; manque de femmes dans la structure pour en avoir plus.

Stal Industrie [41]

A la création de l'entreprise, embauche de 2 femmes à l'atelier.

Resiform [35]

Sécuriser l'accès aux données sensibles du personnel

Stockage papier des données RH dans le bureau des responsables RH qui ferme à clé.

Evema [35] • Stal Industrie [41]

Données RH déconnectées des informations opérationnelles (serveur dédié ou dossier spécifique sur serveur commun), et accessibles uniquement à qui de droit.

Evema [35] • Stal Industrie [41] • DBS [14]

Imprimantes individuelles pour les personnes en charge des données RH.

Prestataire informatique avec des mesures de protection contre les cyberattaques.

DBS [14]

Les points personnels abordés en réunion CSE ne figurent pas au compte-rendu.

Evema [35] • Stal Industrie [41]

Broyage en interne des papiers avant leur recyclage.

Grizard Agencement [42] • DBS [14]

Proposer le télétravail

Mise à disposition de 2 ordinateurs portables pour ceux qui souhaitent faire du télétravail ponctuellement [réservation à faire dans un agenda commun].

Menuiserie Mériil [35]

Télétravail mis en place depuis 5 ans et à l'organisation libre.

DBS [14]

Donner l'autonomie dans la gestion du temps

Fonctionnement en compte d'heures qui permet de gérer son temps selon ses besoins personnels (impératif : compte positif en fin d'année).

Grizard Agencement [42]

Liberté d'organiser son temps en fonction de sa charge et ses impératifs personnels, dans la mesure où les personnes concernées sont informées.

Les Créageurs [88] • Zacharie Agencement [69]

EQUILIBRE VIE PRO VIE PERSO

Permettre la flexibilité des horaires

Horaires libres pour les chargés d'affaires et modulables pour le personnel sédentaire.

DBS [14]

Horaires modulables sans raison, dans la mesure où le solde d'heures est maîtrisé et que la direction est informée en cas de décalage au-delà d'1 heure.

Stal Industrie [41]

Adaptation des créneaux horaires pour convenance personnelle.

Elypso [69] • Sam Labigne [14] • EMAB Agencement [93]

Suppression des horaires dans le contrat de travail des salariés sans forfait jour, afin de faciliter la personnalisation des créneaux [à l'embauche et au fil de l'évolution des besoins une fois en poste].

L2A Agencement [44] • L2A Est Agencement [69]

Décision de l'horaire de travail de façon collective, par vote à la majorité tous les 6 mois. Prise en compte des contraintes personnelles en recherchant, également en collectif, des solutions pour ceux à qui cet horaire commun ne convient pas.

Resiform [35]

Autres actions

Absence en journée possible pour un RDV personnel.

DBS [14] • Elypso [69]

A l'embauche, vérification que le lieu d'habitation est à une distance raisonnable (trajet domicile-travail). Pour les poseurs, plage horaire adaptée pour éviter les pics de circulation.

EMAB Agencement [93]

Charte informatique rappelant certaines bonnes pratiques pour le droit à la déconnexion.

Grizard Agencement [42]

Equipes de pose choisies près des chantiers.

Sam Labigne [14]



Qualité de vie au travail

En tant qu'employeur, une organisation contribue à améliorer le niveau de vie global de la Société par le plein emploi, la stabilité de l'emploi, la fourniture d'un travail décent librement choisi et par des conditions de travail jugées équitables et satisfaisantes par les salariés. Il s'agit d'engager des actions au-delà des obligations légales auxquelles l'entreprise est soumise sur le plan social, et de s'intéresser également à la qualité de vie au travail chez les sous-traitants à qui l'entreprise confie la réalisation d'une partie de ses activités.

Quelques thématiques qui relèvent de cet enjeu : Santé et sécurité au poste de travail ; DUER et politique de gestion des risques ; Limitation des facteurs de risques psychosociaux ; Avantages sociaux (primes, intéressement, mutuelle...) ; Développement des compétences ; Dialogue social constructif.

Agir contre les risques psychosociaux

Chiens acceptés au bureau sous la responsabilité et le contrôle de leur maître.

EMAB Agencement [93]

La chaîne de direction est vigilante pour détecter les signaux de surcharge et de pression que les personnes elles-mêmes ne voient pas forcément.

Les Créageurs [88]

100% de participation du personnel à une journée dédiée aux risques psychosociaux organisée par le Groupe Espace 4.

Rousseau Agencement [72]

Garantir la sécurité et la santé

Investissement dans des machines et changement de la disposition intérieure de l'atelier pour limiter la manutention et le port de charges lourdes. Système d'aspiration de l'atelier très performant en terme de captation des poussières.

EMAB Agencement [93]

Pour garantir le port des équipements de sécurité : choix des vêtements et chaussures de travail par les salariés, et réalisation de bouchons d'oreille sur mesure.

Encadrement des intervenants de sous-traitance sur chantier par un salarié de l'entreprise. (vigilance notamment pour le travail en hauteur)

Ranchoux et Ranc [42]

Fourniture d'EPI et de masques spécifiques professionnels qui permettent d'être à l'aise.

Resiform [35]

Action de sensibilisation sur le risque routier pour tous les salariés.

GRIZARD Agencement [42]

Véhicules

Attribution de véhicules de société, certains en 4 places. Camion, matériel et outillage attitrés à chaque poseur.

Ranchoux et Ranc [42]

Vélos électriques attitrés pour venir travailler (sur demande).

L2A Agencement [44] • L2A Est Agencement [69]

Bascule de véhicules de société à des véhicules de fonction, avec prise en charge partielle du surcoût par l'entreprise.

CBA Montagne [38] • SAGA Agencement [42]

Primes / Bons d'achat

Prime exceptionnelle de fin d'année (selon la performance de l'entreprise et les résultats de chacun).

Grizard Agencement [42] • Resiform [35]

Chèques cadeaux une fois par an.

L2A Agencement [44] • L2A Est Agencement [69] • Ranchoux et Ranc [42]

AVANTAGES SOCIAUX

Mutuelle

Prise en charge employeur au-delà des 50% imposés :

100% *Insight TCE [69]* ; 80% *Grizard Agencement [42]* ; 60% *Stal Industrie [41]* ; 50% de base + 50% proportionnel au salaire *CBA Montagne [38] et SAGA Agencement [42]*

Travail avec un courtier pour avoir des garanties et tarifs de la mutuelle familiale toujours intéressants.

L2A Agencement [44] • L2A Est Agencement [69]

Couvertures santé très intéressantes.

Ranchoux et Ranc [42]

Intéressement / Participation

Intéressement avec PEE (montant souvent au-delà de l'accord). PERCO pour que les salariés au forfait jour puissent y verser les jours de congés non pris.

L2A Agencement [44] • L2A Est Agencement [69]

Intéressement indépendant du salaire avec un abondement à 100% s'il est placé.

Insight TCE [69]

Intéressement proposé le temps d'organiser la participation devenue obligatoire.

Evema [35]

Autres avantages

Prêt du matériel et véhicule d'entreprise pour besoins personnels (déménagement, bricolage...) sur autorisation et sous conditions.

Les Créageurs [88] • Menuiserie MÉRIL [35]

Contrats de couverture sociale intéressants à charge de l'employeur : rente au conjoint et aux enfants en cas de décès ; complémentaire retraite ; couverture prévoyance au-delà des 90 jours du régime obligatoire.

Ranchoux et Ranc [42]

Proposer un cadre de travail fonctionnel et agréable

Bureaux individuels climatisés ; mobilier de bureau sur-mesure ergonomique ; toutes les façades vitrées ; végétalisation extérieure.

DBS (14)

Vue sur la nature environnante ; terrasse aménagée et terrain de boules ; espaces intérieurs ouverts ; fauteuils ergonomiques ; coin cuisine utilisé en espace détente avec jeu de fléchettes.

Elypso (69)

Atelier chauffé en hiver ; espace machines séparé de l'espace de travail pour les compagnons ; performance acoustique et thermique des bureaux ; lumière naturelle dans les bureaux. ; espace cafétéria équipé avec accès boisson illimité et gratuit ; espace détente avec fauteuils, TV, babyfoot et flipper.

EMAB Agencement (93)

Ergonomie, isolation acoustique (nuisances extérieures), confort thermique, éclairage naturel, isolation thermique performante, panneaux solaires pour l'eau chaude, pompe à chaleur pour l'atelier, puits canadien double flux pour les bureaux...

Paul Champs (29)

Bâtiment neuf construit par l'entreprise avec un accompagnement par la CARSAT pour un maximum de prévention et de bien-être au travail : pièges à son, grandes percées lumineuses pour disposer de lumière du jour, aspiration de la poussière...

Pettier (35)

Rénovation des locaux en cours avec création de véritables espaces à fonction dédiée : vestiaire, salle de réunion, cuisine équipée pour cuisiner, salle de pause.

Resiform (35)

Bureaux individuels en premier jour ; espace restauration ; chacun a pu choisir son bureau.

Sam Labigne (14)

Postes de travail individualisés mis au point avec chacun dans lesquels chacun peut aussi se reposer pendant ses pauses ; zone cafeteria spacieuse, équipée et aménagée.

Zacharie Agencement (69)

Espaces collaboratifs ; décloisonnement des bureaux ; Création de lieux de convivialité d'équipe.

Insight TCE (69)

Favoriser le partage et la cohésion de groupe

Rassemblements informels dans et hors de l'entreprise (café, barbecue, goûter, petits déjeuners, apéritifs d'anniversaire, galette des rois...); repas de fin d'année; repas de départ en retraite; visites de chantiers pour que les compagnons d'atelier voient les ouvrages qu'ils ont fabriqués; événements de teambuilding...

EMAB Agencement [93]

Création d'une association interne de salariés qui propose des activités sociales et culturelles au personnel (barbecue, visite, cadeau de fin d'année...). Les fonds de cette association proviennent de la vente des déchets ferreux que la direction lui attribue, et des achats de café par les salariés (machine louée par l'entreprise).

Grizard Agencement [42]

Journal interne bimestriel collaboratif; organisation d'un petit déjeuner de présentation à l'arrivée d'un nouveau salarié; célébration des dates d'anniversaire d'entrée dans l'entreprise par des affiches mensuelles; moments conviviaux et fédérateurs (barbecue l'été, séminaire annuel).

Menuiserie Méril [35]

Journal interne trimestriel pour partager les informations sur la vie de l'entreprise.

Paul Champs [29]

Moments conviviaux collectifs sur temps de travail (repas de Noël et après-midi barbecue).

Sam Labigne [14]

Sortie annuelle pour les salariés de toutes les entités du Groupe.

L2A Agencement [44] • L2A Est Agencement [69]

Permettre le développement des compétences

Proposition à tous les salariés de suivre une formation d'anglais, même si cette compétence linguistique n'est pas nécessaire ni même utile pour son poste. (action ponctuelle réalisée par opportunité et car les finances le permettaient)

Les Créageurs [88]

Choix dans un catalogue de 70 formations en intra ou en extra sur des sujets variés; possibilité de demander une formation pour une thématique qui ne serait pas couverte par ce catalogue.

Groupe HASAP: Insight TCE [69], CBA Montagne [38], SAGA Agencement [42]

Assurer un dialogue social constructif

Diversité des canaux d'expression: responsable RH à temps partagé; réunions CSE ciblées par métier; boîte à idées anonyme en accès libre; échange direct et informel avec la Direction lors de 2 événements annuels internes (barbecue et Noël).

EVEMA [35]

Réalisation régulière d'enquêtes satisfaction salarié sur les conditions de travail, les risques psychosociaux...

L2A Agencement [44] • L2A Est Agencement [69]

Dirigeant accessible en direct. Privilégie le dialogue en amont pour éviter les non-dits générateurs de frustrations et de conflits. Intégration dans chaque rendez-vous d'un temps de vérification du bien-être au travail du salarié.

Stal Industrie [41]



Préservation de l'environnement

Une organisation a de multiples impacts sur les milieux et espèces naturelles : consommation d'espace pour implanter ses installations ; matières premières utilisées pour la fabrication des produits ; déchets générés par le fonctionnement au quotidien ; émissions de polluants des moyens de déplacement... Elle se doit notamment d'appréhender les risques pour l'environnement de ses décisions, de réduire autant que possible ses impacts négatifs sur l'environnement, ou encore d'agir selon le principe de précaution. Cette vigilance doit également être portée sur les impacts environnementaux de ses sous-traitants.

Quelques thématiques qui relèvent de cet enjeu : Plan d'action environnemental ; Analyse des impacts produits/services en cycle de vie ; Éco-conception ; Achats responsables ; Logistique et modes de déplacement peu émissifs ; Bilan Carbone et plan de réduction des émissions de gaz à effet de serre ; Business model en économie circulaire.

Avoir des bâtiments et équipements économes et peu émissifs

Choix du sans climatisation (l'inconfort vécu 10 jours par an ne justifiant pas l'impact environnemental) et mesures prises pour assurer au mieux le confort thermique d'été.

Evema [35]

Utilisation des chutes de bois massif pour le chauffage.

CBA Montagne [38]

Panneaux photovoltaïques sur le toit.

Rousseau Agencement [72]

Bâtiment récent avec récupération des eaux pluviales pour les sanitaires, lames brise-soleil automatiques, interrupteur général d'extinction de toutes les lumières et détecteurs de mouvement pour l'éclairage dans les sanitaires.

Zacharie Agencement [69]

Bâtiment récent quasiment autonome en énergie.

Les Créageurs [88]

Connaitre son impact Carbone

Suivi des kilomètres parcourus chaque année en aérien, ferroviaire et routier (location), avec estimation de l'impact carbone associé.

Zacharie Agencement [69]

Bilan Carbone volontaire tous les 4 ans.

Stal Industrie [41]

Inciter aux transports moins émissifs en CO2

Paiement direct par l'employeur des trajets en train, et avance de frais par les salariés pour les autres moyens de transport.

Grizard Agencement [42]

Bascule en 3 ans à une flotte automobile en véhicules hybrides à essence (hors camionnettes utilitaires).

Grizard Agencement [42]

Politique de déplacement donnant la priorité au train et aux transports collectifs.

Elypso [69] • L2A Agencement [44] • L2A Est Agencement [69]

Pour les déplacements dans Paris, investissement dans un vélo électrique entreposé dans une cave achetée proche de la gare de Lyon.

Elypso [69]

Incitation aux transports doux en indiquant dans le livret d'accueil tous les moyens d'accès en bus, métro et train.

Menuiserie Ménil [35]

Optimiser les livraisons chantier

Un seul flux hebdomadaire par destination.

Paul Champs [29]

Livraison centralisée sur une plateforme parisienne pour les chantiers en Ile de France.

Insight TCE [69]

Centralisation des produits des fournisseurs au sein de l'entreprise avant livraison groupée sur chantier.

Sam Labigne [14]

AGIR SUR LES DEPLACEMENTS

Autres actions « déplacements »

Priorité au bois local ou à minima français.

Les Créageurs [88] • EMAB Agencement [93]

Réalisation d'un document de sensibilisation à l'éco-conduite.

Paul Champs [29]

Enquête transporteurs afin de sélectionner les plus sensibles au Bilan Carbone, aux émissions des véhicules ou encore à l'éco-conduite.

L2A Agencement [44] • L2A Est Agencement [69]

Favoriser le covoiturage

Organisation du covoiturage pour les trajets récurrents réalisés par plusieurs chargés d'affaires.

DBS [14]

Organisation interne pour faciliter le covoiturage : harmonisation des horaires de travail des salariés pouvant covoiturer ; organisation des binômes de pose en fonction du lieu d'habitation des poseurs.

Menuiserie Ménil [35]

Proposer des produits à moindre impact

Réalisation d'un bar avec des panneaux fabriqués à partir de bouteilles de shampoing recyclées.

Menuiserie Ménil (35)

Suppression des fluides frigorigènes encore autorisés mais qui seront interdits à moyen terme.

Evema (35)

Assemblages par des pièces d'usinage en bois pour éviter le multi-matériaux et ainsi faciliter la recyclabilité du mobilier dans son ensemble.

Les Créageurs (88)

Achat de panneaux bois certifiés FSC ou PEFC auprès de fournisseurs certifiés FSC ou PEFC « chaîne de contrôle ».

Multiplés agences Pro-A

Recours à l'éco-organisme Valdelia dans les contrats de retrofit pour la collecte du mobilier déposé en vue d'une valorisation optimale.

Sam Labigne (14)

Pour éviter le suremballage, réalisation d'un document présentant les 3 niveaux de qualité d'emballage possibles de façon très visuelle, donc compréhensible par toute personne prenant en charge cette activité.

Pettier (35)

Tendre vers l'éco-conception

Réalisation d'un produit éco-conçu fabriqué en série (le fauteuil acoustique TIPI), à partir de chutes de production internes et d'entreprises du territoire (sellerie, métallerie...).

Rousseau Agencement (72)

Travaux de recherche et développement pour proposer des solutions avec les gaz les moins dangereux possibles.

Evema (35)

Sensibiliser les clients aux solutions responsables

Information sur la provenance des produits préconisés par les clients et sur leurs caractéristiques environnementales ; Formulation de recommandations sur des variantes à moindre impact environnemental, dans une logique de cycle de vie et de coût global.

Zacharie Agencement (69) • Insight TCE (69)

• Les Créageurs (88)

Adopter des pratiques responsables au quotidien

Vigilance sur les achats généraux (papier recyclé et/ou éco-labellisé ; suppression du plastique jetable ; limitation des impressions)

Emab Agencement (93) • Paul Champs (29) • Rousseau Agencement (72)

Achat d'éponges de cuisine gs et biodégradables, fabriquées par un ESAT.

Emab Agencement (93)

Diffusion en interne du guide « Eco-responsable au bureau » de l'Ademe.

Paul Champs (29)

Suite à une étude déchets réalisée en 2012, mise en place d'un tri 9 flux qui permet une valorisation optimale.

Paul Champs (29)

Tri sélectif de 6 types de déchets.

Ranchoux et Ranc (42)



Pratiques d'affaires saines et responsables

Il est question de l'éthique pratiquée dans ses relations d'affaires : ventes aux clients, achats aux fournisseurs et sous-traitants, choix de partenaires d'affaires, influence auprès de prescripteurs, lobbying auprès des pouvoirs publics, publicité pour les consommateurs, etc. Il s'agit d'intégrer dans le monde économique et commercial certains principes et devoirs moraux sur des sujets tels que : Droits de l'Homme ; travail des enfants ; loyauté ; traçabilité des produits ; bien-être animal ; santé du consommateur ; limites entre défense des intérêts, influence, pression, pouvoir ; enjeux éthiques des sciences et technologies... Cet enjeu consiste donc à adopter des pratiques d'affaires saines et responsables mais également à être vigilant sur les pratiques de ses différentes parties prenantes, notamment les sous-traitants et co-traitants.

Quelques thématiques qui relèvent de cet enjeu : Absence de corruption et de conflit d'intérêt ; Droit de la concurrence ; Droits de propriété physique et intellectuelle ; Promotion de la RSE ; Incitation aux pratiques responsables ; Produits/Services sûrs et non nocifs ; Communication RSE concrète, non biaisée et compréhensible ; Redevabilité et traitement des demandes et réclamations ; Protection des données personnelles des clients et consommateurs ; Respect des intérêts mutuels des parties prenantes.

Lutter contre la corruption et les conflits d'intérêt

Règles pour éviter les avantages personnels obtenus par ses relations professionnelles : mise en commun des quelques cadeaux reçus, présence d'un accompagnateur des visiteurs professionnels de l'atelier..

Les Créageurs (88)

Séparation des responsabilités de relation client et celles de chiffrage, et validation de toutes les opportunités et offres commerciales par le dirigeant.

Paul Champs (29)

Culture d'entreprise empreinte de non corruption et d'absence de conflit d'intérêt : les repas d'affaires sont rares, les cadeaux faits aux clients exceptionnels, et tout cadeau reçu est mis en commun pour tout le personnel (bouteille, boîte de chocolat...).

Ranchoux et Ranc (42)

Respecter le droit à la concurrence

Mise en concurrence systématique de 2 ou 3 sous-traitants.
Chiffrage précis pour toute offre et refus de vendre en dessous d'un montant plancher déterminé par calcul informatique.

Elypso (69)

Prendre en compte les impacts sanitaires des produits

Panneaux de résine certifiés Greenguard donc à faibles émissions de COV.

Resiform [35]

Promouvoir la RSE et inciter aux pratiques responsables

Mise en concurrence systématique de 2 ou 3 sous-traitants.

Chiffrage précis pour toute offre et refus de vendre en dessous d'un montant plancher déterminé par calcul informatique.

Elypso [69]

Offre éco-conçue [fauteuil TIPI] mise au catalogue pour les partenaires et distributeurs de mobilier.

Proposition ponctuelle de mobilier éco-conçu en variante de la consultation client lorsque le contexte est favorable.

Rousseau Agencement [72]

Intégration systématique d'un paragraphe sur l'engagement RSE de l'entreprise dans le mémoire de consultation.

Sam Labigne [14]

Respecter les intérêts des partenaires, clients et consommateurs

Co-construction de solutions adaptées aux besoins client grâce à la construction d'un écosystème d'affaires avec les sous-traitants.

Insight TCE [69]

Relations régulières et transparentes avec un réseau de partenaires respectant la déontologie de non-corrupcion et de concurrence loyale.

Sélection des intervenants en fonction de leurs compétences [objectif : satisfaction client] et des affaires déjà attribuées [objectif : faire travailler tous les partenaires].

Sam Labigne [14]

Volonté de faire travailler tous les partenaires et autant que possible sur leur territoire.

Zacharie Agencement [69]

Entreprise reconnue pour son savoir-faire artisanal d'excellence grâce au label « Entreprise du Patrimoine Vivant ».

CBA Montagne [38]

Etre vigilant sur les pratiques d'affaires sur sa chaîne de valeur

Recours à des co/sous-traitants agissant en cohérence avec l'éthique professionnelle de l'entreprise.

DBS [14]

Contrat de sous-traitance systématique pour les marchés supérieurs à 3000€, et encadrement des intervenants de sous-traitance sur chantier par un salarié de l'entreprise.

Ranchoux et Ranc [42]



Contribution au développement territorial

Une entreprise responsable s'engage pour l'intérêt général, ce qui consiste avant tout à contribuer au développement de son territoire. L'empreinte socio-économique d'une entreprise sur son territoire se mesure par la valeur ajoutée qu'elle apporte, et par le nombre d'emplois créés ou soutenus à travers les salaires et les taxes qu'elle verse ou à travers ses achats. Certaines entreprises peuvent même se doter d'une mission et ainsi mettre leur performance économique au service d'une cause sociale, sociétale, environnemental ou encore scientifique. En fonction de son métier, une organisation peut également favoriser l'accès à certains produits ou services à des personnes qui n'en ont pas les moyens, tels que l'accès à la santé, à l'éducation ou encore à la technologie. Une entreprise peut également soutenir et participer à des initiatives d'intérêt général par du financement, des dons en nature, du mécénat de compétence...

Quelques thématiques qui relèvent de cet enjeu : Implication dans la vie associative locale ; Création d'emplois ; Développement des compétences sur le territoire ; Implication dans le développement économique local ; Achats locaux.

Soutenir la vie associative et citoyenne locale

Dons à différentes organisations locales (Mairie, Région...), et partenaire d'associations sportives et caritatives.

Stal Industrie [41]

Mécénat du club de foot local, dons matériels et financiers pour des événements locaux, dons à des associations locales.

Menuiserie Ménil [35]

Mécénat d'associations locales notamment Arche qui aide les adultes handicapés.

L2A Agencement [44]

Sponsoring de clubs sportifs locaux.

Paul Champs [29]

Soutenir la culture

Implication dans la culture locale, notamment les Biennales d'art contemporain de Lyon.

CBA Montagne [38] • SAGA Agencement [42]

Agir pour un territoire social et solidaire

Recours autant que possible à des ESAT locaux pour réaliser certaines prestations (par exemple toutes les interventions de couture du tissu).

Rousseau Agencement [72]

Sous-traitance avec un ESAT local pour le traitement des déchets de retour de chantier et le papier.

Elypso [69]

Sous-traitance avec un ESAT local.

Grizard Agencement [42]

Accueillir des stagiaires et apprentis

1 apprenti par an (qui aboutit généralement en embauche).

Elypso (69)

1 stagiaire par an et 1 alternance en licence tous les 2 ans.

DBS (14)

4 à 5 apprentis par an an Bac pro, BTS et licence. Accompagnement d'élèves dans la recherche de leur stage auprès de professionnels reconnus.

Grizard Agencement (42)

Accueil régulier de stagiaires et apprentis issus des quartiers populaires du territoire (agence de Lyon).

Insight TCE (69)

En permanence 2 apprentis en alternance et 3 compagnons du devoir en Tour de France, et des stagiaires de tout niveau dans les différents services.

Paul Champs (29)

Accueil de stagiaires issus du BTS Agencement du Havre (souvent embauchés par la suite).

Sam Labigne (14)

Accueil d'apprentis du Tour de France dans l'atelier (actuellement 6) et d'alternants de l'école de La Mâche à Lyon.

CBA Montagne (38)

2 à 3 apprentis par an souvent issus de centres de formations locaux.

Menuiserie Méril (35)

S'impliquer dans l'éducation et la formation au métier

Jury dans 2 écoles.

DBS (14)

Soutien à la mise en place d'un BTS Agencement en alternance dans un lycée local.

Elypso (69)

Professeur et jury en BTS, jury de licence.

Grizard Agencement (42)

Liens avec l'AFPIA, gros centre de formation local en ameublement. Implication dans un lycée technique à 10km qui forme au métier de BE (avis sur la formation et jury d'examen).

Les Créageurs (88)

Organisation de 2 ou 3 visites des locaux chaque année pour des classes de la région.

Paul Champs (29)

Participation de plusieurs collaborateurs dans le cursus de formation de l'école de La Mâche de Lyon. Aide à la mise en place d'un titre Bac+3 en agencement.

SAGA Agencement (42)

S'impliquer dans la vie économique du territoire

Membre du réseau professionnel BNI. Membre de la CCI.

DBS [14]

Membre d'une association locale de commerçants.

Grizard Agencement [42]

Implication du dirigeant dans le tissu professionnel local (CCI, CFA, FFB...).

Les Créageurs [88]

Membre de plusieurs réseaux professionnels (club d'entreprises du Pays de Chateaugiron, Fibois). Soutien aux associations du territoire (club de foot, Téléthon,

Le rêve extraordinaire de Louise, don de matériel pour des concerts ou tournois).

Menuiserie Méril [35]

Membre de la CCI.

Stal Industrie [41]

Ambassadeur de la Région Bretagne grâce au partenariat avec la Marque Bretagne.

Adhérent FIBOIS Bretagne, association régionale de la filière forêt-bois.

Membre du conseil d'administration de la FBTP 35.

Pettier [35]

Acheter en local

Priorité au sourcing dans un rayon de 50km.

Grizard Agencement [42] • *Menuiserie Méril [35]* • *Resiform [35]* • *CBA Montagne [38]* • *SAGA Agencement [42]*

Priorité au sourcing dans un rayon de 100km, sinon à minima national. Important travail de construction d'un tissu d'affaires local pour l'offre éco-conçue.

Rousseau Agencement [72]

Fournisseurs et sous-traitants à 80% sur le Grand Nord Est.

Les Créageurs [88]

Priorité au critère de localisation (rayon de 300km) plutôt que de prix.

Fait travailler les professionnels de confiance qui démarrent leur activité en indépendant.

Sam Labigne [14]

Recours prioritaire à des prestataires locaux car un écosystème local est rentable en coût global.

Stal Industrie [41]

Renforcement du réseau de partenaires de proximité : sous-traitance avec un marbrier et un tapissier locaux (à venir pour le métal et le verre).

Pettier [35]

PRINCIPAUX POINTS FORTS ET PISTES DE PROGRÈS DES PRO-A*



Gouvernance éthique et responsable

PISTE DE PROGRES

Enjeu bien traité car essentiel pour les petites et moyennes structures pour stabiliser le personnel. C'est d'autant plus vrai pour le secteur de l'agencement qui a besoin d'un personnel qualifié peu nombreux sur le marché de l'emploi.

RSE rarement intégrée à la gouvernance d'entreprise. Les actions environnementales et sociales sont souvent disjointes, sans liant qui donne une orientation et des priorités.

> Réaliser un diagnostic RSE détaillé pour faire émerger les enjeux prioritaires pour l'entreprise qui constitueront alors le fil conducteur de la démarche RSE.



Respect des droits humains



Qualité de vie au travail

POINT FORT



Préservation de l'environnement

PISTE DE PROGRES

Enjeu bien traité car les dirigeants sont convaincus que la proximité des partenaires est bénéfique sur de multiples aspects : contact direct facilitant la relation d'affaires, plus de flexibilité et réactivité, moindre impact environnemental du transport...

L'implication des dirigeants dans les instances professionnelles locales (CCI, FFB, clubs d'entreprises...) est souvent un moyen pour participer à l'écosystème local.

Peu d'actions sur les impacts du mobilier dont le choix est fait par les clients encore peu enclins à des choix plus écoresponsables.

- > Renforcer son devoir d'influence auprès des décideurs sur les choix d'agencement.
- > Proposer plus d'alternatives écoresponsables.

Les actions environnementales engagées sont rarement appuyées de données factuelles.

- > Faire un suivi qualitatif et quantitatif des actions déjà engagées.
- > Faire un bilan pluriannuel des bénéfices de ces actions.
- > Se fixer des objectifs pour le futur.



Pratiques d'affaires saines et responsables



Contribution au développement territorial

POINT FORT

* pour les 27 répondants à l'enquête

La RSE pour des agencements intérieurs durables

Ce guide a été réalisé par Laure Nagy, consultante indépendante en RSE, sous le pilotage de la Commission RSE de la Chambre Française de l'Agencement :
BLECON Vincent (ROUSSEAU AGENCEMENT), DALLY Patrick (PETTIER AGENCEMENT), ESCAT-TESSIER Vanessa (INSIGHT TCE), GRANGER Ophélie (chef de projet ProA), GRENIER Stéphane (SAM LABIGNE), PERRUCHOT Jean-Christophe (STAL INDUSTRIE), THETE Pascal (GRIZARD AGENCEMENT).

Merci aux 27 agenceurs qui ont participé à l'enquête RSE et ont ainsi contribué à la réalisation de l'état des lieux RSE des PRO-A et à la rédaction de ce guide.



Ophélie GRANGER
06 87 50 65 96
contact@chambre-agencement.org
www.chambre-agencement.org



Laure NAGY
06 52 17 82 35
laure.nagy@coach-loriginal.fr
www.coach-loriginal.fr