

**ISO 26000**  
**RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE**



This is our **Communication on Progress**  
in implementing the principles of the  
**United Nations Global Compact.**

We welcome feedback on its contents.

## **1 Domaine d'application :**

*Ce document est la synthèse des enjeux, des décisions et des actions relatives à notre démarche sociétale conformément au référentiel ISO 26000.*

*Ce programme est public et nous permet, Assurances Vigreux, d'afficher notre politique sociale et environnementale et le bilan des actions entreprises. A ce titre il est le support de notre communication sur le progrès tel que demandé par le Pacte Mondial.*

Création, 31 juillet 2015

**Stéphane MORGAN**

Assistant Qualité

Modification, 28 juillet 2016

**Stéphane MORGAN**

Assistant Qualité

Vérification, le 28 juillet 2016

**Anne RIMETZ**

Responsable QRSE

Approbation, le 28 juillet 2016

**Alain VIGREUX**

Président

## 2 Table des matières

<b>1</b>	<b>DOMAINE D'APPLICATION :</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>TABLE DES MATIERES</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>CARTE D'IDENTITE :</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>LES ENJEUX DE LA RSE POUR VIGREUX</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>ORGANIGRAMME :</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>ENGAGEMENTS</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>GENERALITES SUR LE PACTE MONDIAL</b>	<b>8</b>
	<i>Contexte</i>	8
	<i>Les 10 principes</i>	8
<b>8</b>	<b>GENERALITES SUR L'ISO 26000</b>	<b>9</b>
	<i>Contexte</i>	9
	<i>Objectifs</i>	9
	<i>Les 7 questions centrales</i>	9
<b>9</b>	<b>VEILLE &amp; PERSPECTIVES D'AVENIR</b>	<b>10</b>
<b>10</b>	<b>CERTIFICATIONS OBTENUES :</b>	<b>10</b>
<b>11</b>	<b>TABLE DE CORRESPONDANCE</b>	<b>11</b>
<b>12</b>	<b>GOUVERNANCE</b>	<b>12</b>
<b>13</b>	<b>EFFICACITE ECONOMIQUE</b>	<b>14</b>
<b>14</b>	<b>ENVIRONNEMENT</b>	<b>16</b>
<b>15</b>	<b>SOCIAL</b>	<b>18</b>
<b>16</b>	<b>ANCRAGE TERRITORIAL</b>	<b>20</b>
<b>17</b>	<b>CONCLUSIONS DE L'EVALUATION PAR TIERCE PARTIE 2016</b>	<b>21</b>
<b>18</b>	<b>PISTES DE PROGRES ET AXES D'AMELIORATION</b>	<b>22</b>
<b>19</b>	<b>ANNEXES</b>	<b>26</b>
	<i>ASPECT ET IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX</i>	27
	<i>CHARTRE VIGREUX</i>	29
	<i>SUIVI DES DECHETS &amp; COLLECTES DES RECYCLABLES :</i>	30

### 3 Carte d'identité :

Sigles et logos :	   
Nom :	<b>ASSURANCES VIGREUX</b>
Adresse :	CENTRE D'INGÉNIERIE Technoparc FUTURA 62400 BÉTHUNE
Secteur d'activité :	COURTAGE EN ASSURANCE
Evolution effectif :	2011 : <b>9</b> 2012 : <b>11</b> 2013 : <b>15</b> 2014 : <b>17</b> 2015 : <b>17</b>
Dirigeants et responsables :	Alain VIGREUX – Président Valérie VIGREUX – Directrice dirigeante Anne RIMETZ – Responsable QRSE
Organigramme	en date du 20/07/2015
Principaux clients :	Collectivités Territoriales et Etablissements Publics

Implantation des bureaux :



## 4 Les enjeux de la RSE pour Vigreux

Assurances Vigreux est une société de courtage familiale, toujours très ancrée dans sa région et dans le respect des valeurs humaines. Alain Vigreux, qui en est le fondateur et le Président Directeur Général, est également le fondateur de Vert Pays d'Artois qui œuvre en association avec les autorités régionales au développement du territoire.

Assurances VIGREUX a développé depuis Juillet 2004 les Assurances du Risque Statutaire pour les collectivités territoriales. Les valeurs fondamentales qui animent Assurances VIGREUX sont l'Expertise en Assurances, pour apporter aux Clients - les collectivités et établissements de la Fonction Publique - un service de Qualité et une réponse efficace dans tous les domaines du risque pour lesquels un contrat a été conclu. En tant qu'intermédiaire en Assurances, les valeurs d'Ethique qui animent Assurances VIGREUX sont tout d'abord l'Equité et la Transparence : il s'agit de résoudre les problématiques posées sur la base des preuves nécessaires et en veillant particulièrement au respect des textes de Loi qui s'appliquent.

De nombreux projets innovants ont été menés afin de répondre au mieux aux attentes du marché et de notre personnel.

Le premier projet, mis en œuvre dès 2007, consistait à présenter l'activité "Assurances selon les marchés publics et pour la fonction publique" afin d'être certifié ISO 9001 dès le mois Novembre 2007. Nous sommes depuis

août 2015 sur un Système de Management intégrant d'ores et déjà les exigences de **l'ISO 9001 version 2015**.

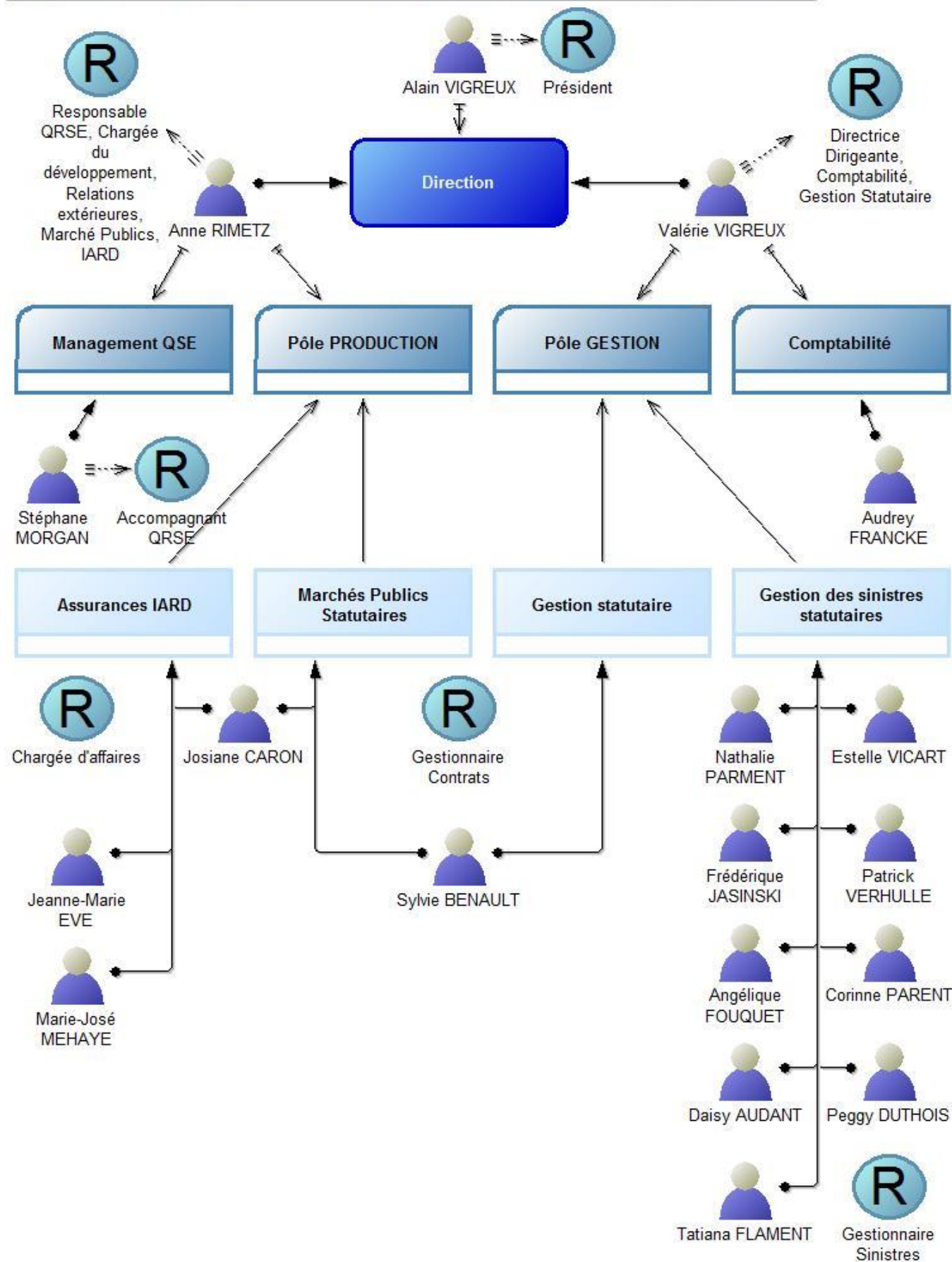
Le second projet innovant s'est porté sur la création d'un **logiciel métier** de « gestion des sinistres » dédié exclusivement au Risque Statutaire et concernant les collectivités et établissements de la Fonction Publique ayant souscrit un contrat suite à Appel d'Offre. Notre premier logiciel est loin derrière nous puisque nous avons développé avec l'aide de notre prestataire un tout nouveau produit (ATIAS) qui révolutionnera nos activités en intégrant la gestion des marchés ainsi qu'un niveau de traçabilité et de sécurité jamais encore atteint jusqu'alors. Il est vital pour nous de disposer d'un outil logiciel connecté sur le réseau internet et totalement sécurisé. C'est aussi une réponse aux demandes de quelques Clients qui souhaitent traiter directement en ligne leurs déclarations de sinistres et surtout consulter par eux-mêmes l'avancement de leurs dossiers : Ceci confirme notre volonté de Transparence.

Le troisième projet innovant - objet de ce programme - consistait à être reconnu, suite à une évaluation Tierce Partie, comme le **premier courtier en risque Statutaire démontrant une performance RSE selon l'ISO 26 000** : Responsabilité Sociétale des Entreprises. Chose faite puisque nous avons été évalués au niveau « Maîtrise » avec 382 points en 2013, puis « efficacité » avec 525 en 2015.



## 5 Organigramme :

Validé Organigramme 3 Powered by ADONIS:Community Edition 22.06.2016, 11:08:01



## 6 Engagements

*"Assurances Vigreux (AVS) est un courtier spécialisé dans la couverture du risque statutaire. La croissance de notre société s'est toujours appuyée sur des valeurs fortes et profondément ancrées dans notre histoire et notre territoire. Les principes du Pacte Mondial auxquels nous adhérons sont en phase avec nos valeurs d'entreprise définies au sein de notre charte VIGREUX.*

*Nous sommes conscient de notre responsabilité vis à vis de nos employés, vis à vis de la pérennité de l'entreprise et vis à vis de notre impact sur l'environnement.*

*Par la présente, moi, Alain VIGREUX, Président de l'entreprise, je m'engage à poursuivre notre démarche RSE selon le référentiel ISO 26000 et d'œuvrer à l'amélioration de nos pratiques. Je m'engage par la même à respecter les 10 principes du Pacte Mondial et en illustre leur application dans nos actions via ce programme RSE. Je m'engage également à promouvoir la démarche auprès de nos partenaires.*

*Par la présente, je m'engage également à respecter la déclaration universelle des droits de l'homme de 1948, à respecter la déclaration sur les droits de l'enfant de 1959, à respecter la déclaration sur l'élimination de toutes formes de discrimination à l'égard des femmes de 1967, à combattre et empêcher toute forme de corruption.*

*Alain VIGREUX – Président d'AVS"*

Vigreux Insurance (AVS) is a broker specializing in statutory risk coverage. The growth of our company has always been based on strong values deeply rooted in our history and our territory. Global Compact principles to which we adhere are in line with our corporate values defined in our charte VIGREUX. We are aware of our responsibility towards our employees, towards the sustainability of the company and towards our environmental impact.

Hereby, I, Alain VIGREUX, CEO of the company, I pledge to continue our CSR approach as the ISO 26000 repository and work to improve our practices. I pledge the same to the 10 Global Compact principles and illustrates their application in our actions through this CSR program. I pledge to promote the CSR approach to our partners.

By this, I also agree to respect the Universal Declaration of Rights of the 1948, to respect the Declaration on the Rights of the Child of 1959, to respect the Declaration on the Elimination of All Forms of Discrimination against women in 1967, to combat and prevent all forms of corruption.  
Alain Vigreux - CEO of AVS

## 7 Généralités sur le Pacte Mondial

### Contexte

Le Pacte Mondial des Nations Unies a été lancé en 2000 comme un appel aux entreprises du monde entier à aligner volontairement leurs opérations et stratégies avec 10 principes universellement acceptés dans les domaines des droits de l'homme, des conditions de travail, de l'environnement, et de la lutte contre la corruption et de le prouver chaque année en communiquant sur les progrès ainsi que d'agir en faveur des objectifs plus larges des Nations Unies.

Derrière cette initiative, il y a la conviction que des pratiques professionnelles enracinées dans des principes universels contribuent à bâtir un marché mondial plus stable et responsable, ainsi que des sociétés prospères.

Les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies découlent de :

- ✓ La Déclaration universelle des droits de l'homme
- ✓ La Déclaration de l'Organisation internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail
- ✓ La Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement
- ✓ La Convention des Nations Unies contre la corruption.

### Les 10 principes

#### DROITS DE L'HOMME

**Principe 1** : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme

**Principe 2** : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

**Principe 3** : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective

**Principe 4** : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire

**Principe 5** : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants

**Principe 6** : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession

#### ENVIRONNEMENT

**Principe 7** : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement

**Principe 8** : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

**Principe 9** : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

#### LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

**Principe 10** : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.



## 8 Généralités sur l'ISO 26000

### Contexte

La **norme ISO 26000** est une [norme ISO](#) relative à la [responsabilité sociétale des organisations](#), c'est-à-dire qu'elle définit comment les organisations peuvent et doivent contribuer au [développement durable](#). Elle est publiée depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2010.

### Objectifs

- Guider les organismes dans la prise en charge des responsabilités sociétales et proposer un cadre pour :
- permettre la responsabilité sociétale
- identifier et dialoguer avec les parties prenantes
- crédibiliser la communication à propos de la responsabilité sociétale
- Valoriser les résultats obtenus
- Améliorer les liens avec les clients, par un accroissement de la satisfaction et de la confiance
- Faire la promotion d'une terminologie unique au sujet de la responsabilité sociétale
- Assurer la cohérence avec les documents existants et les autres normes ISO

### Les 7 questions centrales

- la gouvernance de l'organisation
- les droits de l'Homme
- les relations et conditions de travail
- l'environnement
- la loyauté des pratiques
- les questions relatives aux consommateurs
- les communautés et le développement local

Chacune de ces questions centrales est ensuite découpée en domaines d'action, qui explicitent les lignes directrices que les organismes sont invités à suivre. La norme insiste sur le côté holistique d'une démarche de responsabilité sociétale : chaque chapitre doit être lu et compris comme étant un élément constitutif d'un ensemble cohérent.

**Note : La présentation du présent programme suit la trame d'évaluation ISO 26000 de l'URS et intègre les exigences du Pacte**

## 9 Veille & perspectives d'avenir

Le Président et son assistante – Chargée de Développement – participent aux salons et séminaires de la profession, pour les thématiques de Collectivités Territoriales et d'Assurances IARD afin de rester informés des différentes évolutions métiers que ce soit techniques ou réglementaires.

Il n'y a aucun intérêt – pour Assurances VIGREUX – à disposer d'études de marché, puisque l'Axe Stratégique du cabinet se situe sur l'Appel d'Offre : un contrat spécifique, avec un prestataire spécialisé, permet de capter tous les Appels d'Offre sur le marché répondant au domaine de recherche qui a été défini par le Comité de Direction de AVS.

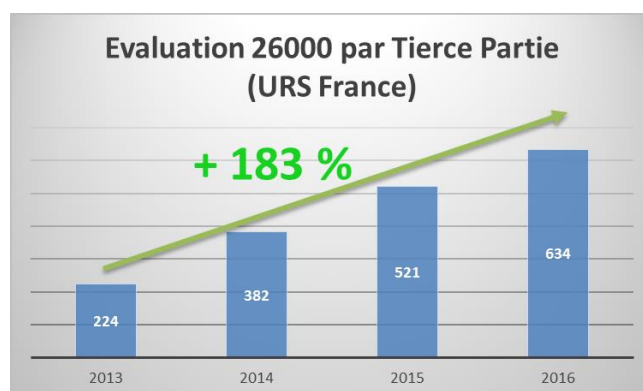
Les perspectives de développement commercial sont liées aux partenariats déployés avec les compagnies d'assurance dits "preneurs". La force d'AVS reste son expérience et son outil informatique spécialement conçu et à terme parfaitement optimisé pour gérer les appels d'offre, les contrats et les sinistres.

Principales réglementations impactant l'organisation :

- Code des Marchés Publics
- Code de la fonction Publique (statuts)
- Code des Assurances
- Code du Travail
- Convention Collective des Entreprises de Courtage en Assurances

## 10 Certifications obtenues :

Certifications / Normes / prix / trophées / qualifications / labels...	Date(s) de validité ou d'obtention
<b>ISO 9001</b>	<b>Validité</b> 10/09/2016
<b>Evaluation ISO 26000 (634 points / 1000 → Niveau Efficacité</b>	<b>Obtention initiale :</b> 29/07/2013 <b>Renouvellement 1 :</b> 18/08/2015 <b>Renouvellement 2 :</b> 28/07/2016



## 11 Table de Correspondance

Les 10 principes du Pacte Mondial	Les 7 questions centrales de l'ISO 26 000	Les chapitres du présent programme RSE
Promouvoir et respecter les Droits de l'Homme	Droits de l'homme	§6- Engagements §12- Gouvernance
Ne pas se rendre complice de violations des Droits de l'Homme		§6- Engagements §12- Gouvernance
Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation	Relations et conditions de travail	§6- Engagements §12- Gouvernance §15- Social
Contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	Gouvernance de l'organisation	§6- Engagements §12- Gouvernance
Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants		§6- Engagements §12- Gouvernance
Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et	Loyauté des pratiques	§6- Engagements §12- Gouvernance §15- Social
Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion		§6- Engagements §12- Gouvernance
Appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement	Environnement	§6- Engagements §14- Environnement
Promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement		§6- Engagements §12- Gouvernance §14- Environnement
Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de		§6- Engagements §14- Environnement
	Questions relatives aux Consommateurs	§13- Efficacité économique
	Communautés et Développement local	§12- Gouvernance §16- Ancrage Territorial

## 12 Gouvernance

**Visibilité du leadership, Valeurs, Charisme du dirigeant, Cohésion de l'équipe de direction, Ethique dans les affaires, Loyauté des pratiques, Management participatif et collaboratif...**

**Dimension médiatique de l'organisation, communication externe, éléments d'attraits de l'organisation vis-à-vis des parties prenantes, communication interne et notamment sur le respect des Droits de l'Homme et des minorités...**

Loyauté des pratiques : Lutter contre la corruption, lutter contre la concurrence déloyale, promouvoir la RSE dans toute la chaîne de valeur, respecter les droits de propriété, s'engager à respecter un comportement responsable et loyal.

Droits de l'Homme : Etre vigilant sur les principes fondamentaux, Analyser le risque pour les droits de l'homme, prévenir de la complicité, remédier aux atteintes aux droits de l'Homme, lutter contre toute discrimination, assurer les droits civils, politiques, économiques, sociaux, culturels et droit au travail.

Indicateurs mis en œuvre :

GRI S06 : Total des contributions versées aux partis politiques, hommes politiques et institutions connexes	0 €
GRI S08 : Montant des amendes pour non-respect des lois et des réglementations	0 €

Le Président fait appel au Conseil d'Administration dès qu'une décision doit être prise au-delà de son mandat.

Assurances VIGREUX est piloté – tel que défini dans le SMI par son Président épaulé par son équipe de Direction.

Le Président, Monsieur Alain VIGREUX, est le créateur de Assurances VIGREUX et, dès l'origine, a souhaité privilégier l'axe du courtage en Assurances pour le Risque Statutaire. Son charisme est reconnu par les professionnels dans les métiers de l'Assurance.

**L'entreprise est indépendante** afin d'apporter la meilleure expertise possible à ses Clients, et naturellement dans le respect des textes du Code des Assurances... mais aussi du Code des Marchés Publics.

L'équipe de Direction est compacte : Elle est constituée du Président, d'une Directrice Dirigeante et d'une Responsable Q-RSE.

Le leadership de type relationnel et le leadership opérationnel sont présents au sein de l'équipe de Direction.

L'équipe de Direction se réunit 1 fois /an, en Revue de Direction, afin d'évaluer l'efficacité des processus du Système de Management Intégré et de revalider les Objectifs à atteindre.

Assurances VIGREUX est un organisme de petite taille, un cabinet « challenger » dans le monde des assurances. C'est la raison pour laquelle la présentation médiatique est discrète : un site Internet de présentation [www.assurances-vigreux.fr](http://www.assurances-vigreux.fr).



Nous pouvons également signaler la campagne médiatique, menée sur une année en 2007, par affichage sur panneaux publicitaires de l'entité AVS, afin de faire connaître le courtier AVS au cœur du Béthunois. Il n'y a pas eu d'autres actions médiatiques depuis.

Dans le cadre de sa démarche ISO 26000, le cabinet a identifié les parties prenantes (au sein de l'information documentée « **Contexte** »), afin d'identifier leurs exigences et les risques associés.

Il nous semble important de détailler l'implication du Président, Monsieur Alain VIGREUX, au sein de la SFAC : Syndicat Français des Assureurs Conseils et aussi son implication comme Secrétaire Général au sein de la SCCA : Société Coopérative des Courtiers d'Assurances. La SCCA est la première coopérative de services en France, elle réunit une centaine de courtiers d'assurance. Par sa structure égalitaire, la Coopérative joue la carte de l'entraide entre indépendants. Le commerce associé est un commerce moderne qui véhicule des valeurs telles que l'esprit d'initiative, le développement de réseaux, la mise en commun de compétences variées.

Le personnel, soit 17 personnes, se répartit sur deux entités : l'équipe des Risques Statutaires et celle plus réduite des Assurances IARD (2 personnes).

Les valeurs prioritaires, partagées par l'ensemble du personnel, sont listées au sein de la **Charte Vigreux** dont chaque membre du personnel est signataire. On y retrouve l'intégrité, le respect du Client et entre collaborateurs. Tous les maillons de la

chaîne – au sein du cabinet - sont indispensables pour la réalisation optimale de nos missions et la satisfaction des Clients : Chacun doit se sentir investi dans les actions menées. Une campagne de sensibilisation à l'amélioration continue, à la satisfaction client et à la notion de processus a été menée en 2014/2015 sur 73% du personnel. Le déploiement de la charte sur 2016 a également permis le maintien de la sensibilisation.

**Le respect des droits humains et des minorités** est garanti par l'absence de discrimination dans notre processus de recrutement (santé, âge, origine, situation personnelle...).

**Les Assurances Vigreux n'emploient aucun enfant ni ne pratique le travail forcé.**

**Les Libertés individuelles sont garanties** (droit de grève notamment) avec toutefois une obligation pour nos employés à la confidentialité et la réserve au vu du caractère sensible des données client traitées.

La société a procédé à l'élection de **représentants du personnel** en 2016 et 100% des **entretiens professionnels** ont été réalisés avant l'échéance légale de mars 2016.

Suite à des travaux effectués dans les locaux au premier trimestre 2014, les bureaux ont été reconfigurés en 2 pôles : Gestion et Production / IARD.

Pour favoriser le respect de la confidentialité /Client, une cloison semi-vitrée a été installée pour « isoler » l'équipe IARD avec une entrée dédiée. Certains lieux sont

communs : l'espace Café, l'espace reprographie et les équipements de préparation du courrier, ce qui permet des échanges entre opérateurs en toute convivialité. Deux nouvelles annexes ont été créées afin d'y stocker d'une part les fournitures de bureau et divers et d'autre part les ramettes de papier et cartouches d'imprimantes.

Des sessions de Formation, pour « initier » les membres du personnel à la RSE, ont été menées en 2013 et 2014. Elles ont permis de présenter les principes généraux de Management selon la norme ISO 26000 afin d'éveiller le personnel à cette dynamique. De nombreux ateliers d'échanges et missions RSE sont depuis organisés afin d'entretenir la mobilisation.

Tous les **fournisseurs et prestataires** d'AVS sont « locaux » et ont pour la plupart d'entre eux une implantation uniquement nationale voir même régionale. De ce fait nous avons une garantie de respect de la réglementation nationale, y compris bien entendu du Code du Travail.

Toutefois, conscient de devoir déployer la logique du Pacte Mondial, nous nous engageons dans une démarche d'information et d'évaluation auprès de nos fournisseurs critiques.

Un questionnaire d'auto-évaluation leur sera transmis en 2016 afin d'évaluer l'état de leurs pratiques qualité, environnementales, éthiques et sociales. Nous ne souhaitons pas leur imposer d'exigences autres que celles liées à la conformité des produits ou service livrés et celles liées à l'obligation de respecter la réglementation. Notre action se limitera donc à leur faire éventuellement

découvrir les démarches afférentes à chaque axe, voir à les inciter à s'y engager.

Nos **clients sont également questionnés** au travers d'une enquête de satisfaction. Ce formulaire permet entre autre de connaître l'état de leurs exigences en matière de qualité et de RSE.

## 13 Efficacité économique

**Questions relatives aux consommateurs, relations avec les clients et/ou les consommateurs, achats durables, relations avec les fournisseurs, réalisation du produit...)**

**Garanties de pérennité de l'organisme, cotation bancaire, situation financière, contrats pluriannuels, nouveaux clients, investissements, dispositions prises envers les fournisseurs pour des achats durables, communication avec les clients et les partenaires, Processus de production optimisés, Eco conception...**

Questions relatives aux consommateurs :  
*Assurer des pratiques loyales envers les consommateurs, les clients en matière de commercialisation des produits et services, en matière d'informations et en matière de contrats, protéger la santé et la sécurité des consommateurs et clients, Assurer une consommation durable et une économie circulaire, Assurer un SAV, une assistance et la résolution des réclamations et des litiges, protéger les données et la vie privée des consommateurs, éduquer et sensibiliser les consommateurs, proposer des services essentiels gratuits.*

Indicateurs mis en œuvre :

GRI PR5 : *Satisfaction client*

**93 %**

Le Président analyse la Pérennité de l'activité, en Revue de Direction, lors de l'analyse détaillée du contexte, des processus, des risques associés et des indicateurs de performance. De nouveaux objectifs sont alors décidés en fonction des axes stratégiques retenus.

Respectueux de ses obligations financières, Assurances VIGREUX transmet son bilan annuel à la Banque de France qui émet une cotation : le cabinet de courtage est classé « 3++ » (cote maximale « Excellente ») selon les données de l'exercice 2015.

Le rapport émis par les commissaires aux comptes confirme la solidité financière des Assurances VIGREUX.

La veille concurrentielle, de même que l'analyse systématique des nouveaux produits d'Assurances apparaissant sur le marché, sont de la responsabilité directe du Président, qui s'appuie sur son expérience et peut évaluer l'intérêt pour Assurances VIGREUX.

Les Clients sont captés – pour 95% d'entre eux – par le processus de Production. Les contrats sont établis pour une durée déterminée dans le marché, et ne peuvent être renouvelés – pour une même Collectivité – que suite à un nouvel Appel d'Offre. Les Clients en Assurance IARD sont gérés selon un processus traditionnel d'approche et de suivi commercial non couvert par le SMI de l'entreprise.

Les investissements sont décidés en Revue de Direction. Compte-tenu de l'activité à caractère administratif, ils sont ciblés sur l'équipement bureautique du personnel, les moyens de conservation de la documentation papier et surtout les moyens

plus modernes de traitement électronique de l'information.

Nous avons précisé précédemment la volonté de Assurances VIGREUX de développer des moyens innovants – notamment notre logiciel spécifique de gestion des sinistres ATIAS – afin de répondre aux demandes des Clients.

La communication avec les Clients est permanente, pendant la durée du contrat, notamment au travers du processus d'Assistance (raison d'être de notre qualité de courtier). Les échanges téléphoniques restent le canal principal de communication choisi par nos clients, avec une volonté affirmée de notre part de continuer à développer la transmission numérique des documents (pour réduire la part papier).

La communication avec les partenaires – particulièrement les preneurs d'Assurances – est également fondamentale.

Elle est assurée directement par l'équipe de Direction. Un protocole est rédigé entre notre entité et le preneur de risques afin de formaliser les règles de l'engagement (grille tarifaire, reporting, etc...).

L'essentielle de la communication est formalisée, au moyen de tableaux de bord, pour l'échange des données économiques, mais aussi informelle au moyen de visites ou d'échanges téléphoniques permettant de fiabiliser les conditions d'application du protocole : Assurances VIGREUX met un point d'honneur à « factualiser », par courrier, toutes les décisions ayant une incidence sur l'application des protocoles.

## 14 Environnement

**Dispositions prises par l'organisation en matière d'environnement, tri des déchets, mesures de consommation, de protection de la biodiversité et de réhabilitation des habitats naturels, actions envers les générations futures, communication avec les riverains, mesures environnementales locales...**

*L'environnement : Prévenir de toute pollution, utiliser des ressources durables, atténuer les changements climatiques, s'adapter aux changements climatiques, protéger l'environnement, la biodiversité, réhabiliter les habitats naturels.*

Indicateurs mis en œuvre :

GRI EN3 : Consommation énergie électrique en kW/h	
	<b>54816</b>
GRI EN22 : Masse déchets par employé corrigée en litres	
	<b>754</b>
GRI EN22 : Nombre d'actions environnementales ouvertes sur l'année	
	<b>7</b>

La Direction a analysé, pour la première fois en Revue de Direction de Juillet 2013, les impacts environnementaux de son organisation. Les Aspects Environnementaux Significatifs (AES) identifiés et les actions associées sont repris au sein du tableau joint en annexe. On y retrouve notamment :

- l'éclairage : une étude a été menée pour rendre plus efficace l'éclairage artificiel au sein des bureaux afin d'augmenter la durée de vie des équipements, ce qui

contribue à une moindre production de déchets IEEE ; Cette étude n'a pas encore abouti du fait des travaux engagés (200 000 euros) et reste en suspens.

- la climatisation : Le risque de fuite de liquide frigorigène est l'un des risques les plus importants sur l'effet de serre. La puissance de nuisance des molécules concernées en tant que gaz à effet de serre est sans commune mesure avec le reste. Nos installations sont entretenues et réparées par des professionnels. Des actions sont en cours afin de mieux maîtriser cet aspect environnemental et les risques d'impacts induits.
- le Tri sélectif des Déchets au sein de l'agence : verre, papier/carton, plastiques, bouchons, piles, marcs de café, cartouches, résidus biodégradables et résidus classiques sont triés. Les déchets sont documentés et tracés au sein d'un fichier de suivi afin de permettre une quantification et un suivi par indicateurs.
- le Tri sélectif des Déchets au sein du centre d'ingénierie (bâtiment) : une structure recyclée en carton des établissements BAUDELET a été installée dans le hall afin de collecter les déchets recyclables et non-recyclables. Le container est en moyenne collecté une fois par mois.
- Le recyclage des cartouches : 3 collectes ont été mises en place. Celle de CONIBI pour les copieurs Toshiba, celle de NEOPOST pour la machine à affranchir et celle des Ailes de Clément pour les





autres. Notre prestataire Alpha Oméga Informatique s'associe à notre démarche suite à notre sensibilisation en nous confiant leurs propres cartouches.

- Le recyclage des bouchons : Une convention de partenariat a été signée le 06/11/2014 avec les Ch'ti Bouchons. Un container de 180 litres nous a été confié. Un petit collecteur a également été installé en salle de détente pour éviter l'absence de tri. Les collaborateurs sont sensibilisés à collecter les bouchons également chez eux et à nous les ramener.
- Le recyclage du papier : Acquisition d'un destructeur REXEL en mai 2014. Depuis cette date, 2 sacs de papier (d'environ 50 litres) par semaine sont déposés au centre de tri de Blaringhem soit environ 6 200 litres de papier à ce jour. Notre projet et objectif d'optimisation des coûts de production nous conduira pour les prochaines campagnes de réponses aux Appels d'Offre à tendre vers la dématérialisation et vers des virements en lieu et place des lettres chèques. Ces démarches devraient avoir un impact significativement positif par une réduction de notre consommation, et donc rejet, de papier et consommables.
- La consommation de papier : 100 % de notre papier toilette et essuie tout est ECOLABEL, fabriqué avec des fibres recyclées, compact (4 = 12). Le papier à usage bureautique est également 100% ECOLABEL, PEFC de marque La Couronne (société certifiée ISO 9001, 14001 et OHSAS 18001). Notre papier en-tête est

acheté (5000 ex) auprès d'une imprimerie locale CALOONE avec les mêmes exigences de qualité et d'écoresponsabilité. L'imprimerie réalise son Bilan Carbone et annonce le logo Imprim'Vert (respectueux de l'environnement).

- Le véhicule de société et les déplacements du personnel : L'entreprise ne compte qu'un seul véhicule de fonction. Un suivi de sa consommation va être mis en place sur 2016 afin d'avérer d'une amélioration lors de son futur remplacement. L'entretien est suivi et réalisé par un garage du fabricant. Les employés sont sensibilisés à limiter l'usage de la voiture sans que nous soyons toutefois capables de leur offrir des alternatives collectives ou individuelles satisfaisantes pour l'instant.
- La mise en œuvre de plantes dépolluantes : Des plantes sont installées depuis 2016 afin d'assainir l'air circulant dans les locaux. Cette démarche a été menée avec les conseils avisés de fleuristes locaux.

L'activité de Assurances VIGREUX est essentiellement administrative, au sein d'un secteur urbain – le Centre Technoparc FUTURA - et nous n'avons pas identifié d'Impact Environnemental sur les espaces naturels, ni la biodiversité, ni sur le voisinage (nuisance par le bruit par ex.). Par conséquent, il ne nous semble pas nécessaire – à ce jour – d'établir une concertation ou d'engager une action

volontaire auprès des associations de riverains. De même, il n'y a pas de nécessité en matière de réhabilitation des habitats naturels. Pour autant, nous sommes à la recherche depuis 2015 d'une association œuvrant pour la biodiversité afin de soutenir son action d'une manière ou d'une autre.

## 15 Social

**Dispositions prises par l'organisation en matière de relations et conditions de travail, de protection des salariés, de lutte contre toutes les discriminations, de conformité au droit du travail, de gestion des compétences, de mesure de satisfaction du personnel, communication avec les salariés, les instances représentatives, les familles, développement du travail local...**

*Relations et conditions de travail : Développer l'emploi, assurer les relations entre employeur et employés, assurer les conditions de travail et la protection sociale, développer le dialogue social, assurer la santé et la sécurité au travail, prévenir les risques, développer le capital humain.*

Indicateurs mis en œuvre :

GRI LA12 : Taux de personnel vu en entretien professionnel	
	<b>100 %</b>
GRI LA14 : Rapport de salaire homme/femme	
	<b>95 %</b>
GRI LA2 : Turnover du personnel	
	<b>0 %</b>

Un recueil des textes applicables en matière de droit du travail et de convention

collective est disponible dans une armoire du pôle gestion, donc à disposition des membres du personnel. L'entreprise est également soutenue dans ses démarches sociales par les AGEFOS PME et sa chambre syndicale.

Par conséquent, les **obligations réglementaires** sont connues et les affichages obligatoires sont présents dans la salle de détente. L'information auprès du personnel est permanente et la Direction assure son rôle d'information, lorsqu'une question se pose en matière sociale.

Certaines dispositions d'ordre social vont au-delà des obligations réglementaires : la participation de l'employeur pour la Mutuelle est supérieure au minimum conventionnel, des tickets restaurants pour une valeur de 10 € par jour sont remis aux salariés et les salaires sont largement supérieurs aux échelles de la profession.

**L'évaluation des Risques** au sein de notre Document Unique a été réalisée pour la première fois en décembre 2010 et mise à jour régulièrement. La dernière évaluation a été réalisée en 2016 conformément à la décision de la Revue de Direction de 2015. A noter que l'activité a peu évolué et que les risques sont faibles. Le Document Unique établi est tenu à disposition des membres du personnel, il est consultable en s'adressant à la Direction. Les actions découlant de la revue du document sont intégrées au Plan d'action et d'amélioration de notre SMI, afin d'y être tracées et suivies.

La motivation des Assurances VIGREUX se porte sur le « Bien-être au Travail » et, selon ce concept, des dispositions volontaires ont été mises en œuvre : la climatisation dans

chaque bureau, des sièges ergonomiques (en concertation avec les utilisateurs et personnalisés),  
un double écran et une imprimante individuelle /poste de travail pour favoriser un travail de Qualité et un confort (facteur de diminution du stress), sans oublier le choix laissé à chaque opératrice du mode d'écouteur téléphonique qui lui convient (oreillette, casque...) permettant de travailler en « mains libres ».

100 % des employés ont été vus en **entretien professionnel** sur 2016 avant la date butoir de mars 2016.

Une **formation aux gestes de premiers secours** a été réalisée pour plus de 70% de nos employés en 2016.

Une **enquête interne** a également été menée afin de mesurer la « satisfaction » du personnel, et surtout son état d'implication dans nos différentes démarches. Cette enquête a révélé l'intérêt que le personnel a porté aux ateliers d'échanges et globalement leur volonté de s'investir d'une manière ou d'une autre dans la démarche qualité et/ou RSE.

Pour la Gestion des Compétences, le Président tient à jour une **matrice des compétences** qui est révisée lors de chaque Revue de Direction. Cette matrice permet de calculer un taux de polyvalence selon la formule suivante : nombre de compétences acquises pour tout le personnel / nombre de compétences requises par l'entreprise. Le taux actuel de polyvalence est de 43% sur le pôle gestion. L'entreprise s'est fixé pour objectif ambitieux pour 2016/2017 d'atteindre les 60% de polyvalence grâce à

un programme de formation au nouvel outil ATIAS et grâce à nos ateliers métier. Ce programme est planifié au travers de notre plan de formation révisé également lors de la Revue de Direction annuelle. Les connaissances seront évaluées par des questionnaires appropriés. L'efficacité des formations est également évaluée et tracée au sein même du plan de formation.

Les **extincteurs** manuels et autres dispositions anti-incendie sont prises conformément à la loi. Une vérification périodique des équipements de sécurité est effectuée chaque année par un prestataire agréé.

Des **trousses de secours** sont disponibles sur chaque pôle. Elles sont vérifiées et réajustées selon besoin chaque année.

Les contrats d'Assurances VIGREUX concernent les incidents et accidents, en matière de Santé, des personnels de la fonction publique territoriale. Depuis 2013 nous transmettons à nos clients les « statistiques » de la sinistralité de leurs agents. Ces informations leur permettent de renseigner leurs propres indicateurs RH et leur permet de mieux appréhender leurs données sociales. La nouvelle version d'ATIAS prévoit une nouvelle codification avec ventilation des maladies par type (lorsqu'elle est fournie).

## 16 Ancrage territorial

**Dispositions prises par l'organisation en matière d'ancrage territorial, de relation avec les communautés, instances politiques et les associations, l'aide au développement local et la promotion de la santé...**

*Communautés et développement local : S'impliquer auprès des communautés, développer l'éducation et la culture, créer des emplois locaux et développer les compétences, développer les technologies et leur accès, créer de la richesse et des revenus dans son territoire, assurer la santé des populations, investir dans la société civile.*

Indicateurs mis en œuvre :

GRI EC7 : Taux de personnel embauché au niveau régional (y compris cadres)	
	<b>100 %</b>
GRI EC6 : Part des fournisseurs régionaux	
	<b>100 %</b>

Le Président, Monsieur Alain VIGREUX, est depuis de nombreuses années implanté à Béthune et, dès la création de la Sarl Assurances VIGREUX, il a souhaité « ancrer » cette nouvelle structure dans un bâtiment neuf au sein du Technoparc FUTURA.

Le cabinet est d'ailleurs adhérent à l'association « Club FUTURA » qui a pour vocation de promouvoir des actions collectives au sein de la zone d'activités, sous forme de services communs ou d'avantages sociaux pour les personnels des entreprises impliquées. Le club Futura est en phase de regroupement avec d'autres zones pour augmenter leur efficacité.

Impliqué sur le Territoire Béthunois : élu de la Chambre de Commerce de Béthune,

Monsieur Alain VIGREUX a maintenant pris ses distances avec les institutions consulaires après avoir exercé les fonctions de Trésorier, puis de vice-Président de la branche services.

C'est d'ailleurs dans le cadre de cette vice-Présidence qu'il s'est impliqué fortement au développement du logo « Vert Pays d'Artois » afin d'apporter une image positive et de promouvoir les entreprises locales du bassin de l'Artois.

Nous devons également citer l'implication de Madame Anne RIMETZ – Chargée de Développement et Responsable QRSE – en tant que membre active dans différentes associations culturelles de la commune de Blaringhem.

La copropriété du centre d'ingénierie dont les Assurances Vigreux sont copropriétaires sollicite une ESAT Bruay Noeux (la Vie Active) pour l'entretien de ses espaces verts.

Pour répondre à une volonté d'amélioration des conditions de travail, nous avons commandé un travail d'aménagement visant à rigidifier le fond et la prise en main de 48 panières. Cette mission a été confiée à l'ESAT les Papillons Blanc de Saint Martin au Laert.

En août 2014, un don de matériel a été fait à l'école primaire de Blessy afin de donner une seconde vie utile aux choses inutilisées.



## 17 Conclusions de l'évaluation par Tierce Partie 2016

### Discussion avec les Parties Prenantes :

- Salariés : Les salariés sont sensibilisés à la RSE et sont satisfaits des orientations prises par le management.
- Actionnaires : L'actionnaire principal impulse sa vision, ses valeurs et sa stratégie RSE.
- Les preneurs (Compagnie d'Assurance) : Pas d'exigence particulière en matière de RSE.

### Points forts :

- Implication du personnel dans les projets RSE
- Engagements au Global Compact et communication sur le progrès (COP)

### Pistes de progrès identifiées :

- Affecter les indicateurs aux 7 questions centrales et aux 10 principes.
- Ajouter l'indicateur GRI EC 5 : Ratio salaires versés / conventions (à coefficient ou classe équivalent)
- Ajouter l'indicateur GRI EC 6 : Part des dépenses réalisées avec fournisseurs locaux (Région).
- Ajouter l'indicateur GRI EC 7 : Part des salariés locaux (Région).
- Ajouter l'indicateur GRI LA 2 : T/O employés total
- Ajouter l'indicateur GRI LA 7 : Nombre de journées de travail perdues (maladie, arrêt, ...)/Nombre de journées travaillées

### Synthèse de l'évaluation :

Chapitre de la 26000	Notation
Gouvernance	130/200
Economie	134/200
Environnement	146/200
Social	128/200
Ancrage Territorial	96/200
<i>Total</i>	<b>634/1000</b>

L'évaluation est satisfaisante (Score > 500 et < 750), l'étape 4 est confirmée au niveau « EFFICACITE ».

Date ou période de la prochaine évaluation : Janvier 2018

28/07/2016  
Jean Marc VIGNOLLE  
Evaluateur RSE pour URS France



## 18 Pistes de progrès et axes d'amélioration

○ **Éléments à améliorer pour faire progresser l'organisation dans la démarche et pour la faire passer au niveau supérieur et suivi des actions déjà engagées**

INDEX	CONSTAT	ACTION A ENTREPRENDRE	RESULTAT DES ACTIONS ENTREPRISES	%	Action Close ?
27	Utiliser le SMI pour organiser et piloter l'organisme en matière de RSE.	1) Intégrer les pistes d'amélioration QSE au sein du plan d'action et le rendre de fait commun à tous les référentiels 2) Intégrer le respect des principes de la 26000 au sein du MQ 3) intégrer la RSE au sein de la RD	Etape 1 faite. Etape 2 rendue caduque par la version 2015 Etape 3 faite dans la RD 2015 Le système de management est un SMI à part entière La RSE a été intégrée dans le processus support	100%	OUI
28	Intégrer la vision RSE dans les audits internes	Modifier la procédure d'audit interne (idem action 22)	Le passage de la version 2008 à 2015 pour la partie ISO a pris la totalité du temps alloué à l'audit. Action maintenue pour 2016 Un choix devra être fait sur un questionnaire d'autoévaluation 8/6/16 ==> le choix a été fait ainsi que l'autoévaluation.	100%	OUI
29	Décrire les activités des instances dans le SMI.	Voir action 24 refonte complète du SMI	Les tâches et activités de la direction sont décrites au sein des fiches processus détaillées et au sein de l'organigramme	100%	OUI
30	S'engager à signer des chartes ou des pactes (tel que Global compact).	1) Rédiger le plan Développement Durable 2) L'envoyer avec courrier au secrétaire de l'ONU et engagement à le rendre public	Lettre rédigée le 25/07/2015 + envoyée le 31/07/2015 Envoi du COP le 28/07/2016	100%	OUI
31	Définir et communiquer la stratégie RSE de l'entreprise.	Voir action 24 refonte complète du SMI	Le dossier RSE va être transformé en communication sur le progrès et comprendra notre politique ==> fait le 12/07/16, mise à jour du 28/08/2016. A noter que la politique générale comprend une phrase sur la démarche sociétale et environnementale Fait lors de la revue des données d'entrée RSE avant la RD de 2016.	100%	OUI

32	Intégrer les critères RSE pour la sélection et l'évaluation des fournisseurs et sous-traitants.	Voir action 24 refonte complète du SMI	Ajout colonne Rse dans le tableau de suivi des prestataires	100%	OUI
33	Assurer la maîtrise et la réduction des consommations (eau – gaz – électricité – carburants, papiers, cartouches d'encre...)	1) Etablir les protocoles de collecte des mesures 2) Analyser en Revue de Direction 3) Déployer et Appliquer les décisions de maîtrise et de réduction éventuelles	Peggy et Nathalie suivent et tracent les consommations électriques une fois par mois. Les déchets (piles, sanitaires, agence, cuisine, tri sélectif, destructeur papier, marc de café, cartons emballage, bouchons, cartouches d'encre) sont suivis et tracés chaque semaine. Analyse faite en Revue de Direction 2016. Reste à se fixer des objectifs de réduction de consommation.	70%	NON
34	Engager une action d'aide pour le maintien de la biodiversité, la réhabilitation d'espace naturel et l'environnement.	1) Se renseigner afin de connaître les opérations et ou associations locales 2) Evaluer l'opportunité d'y participer humainement ou financièrement	==> 19/02/16 : contact pris avec Béthune Nature pour éventuelle collaboration. Ne répondent pas. Toujours à la recherche d'une association locale.	5%	NON
35	Développer le Bilan social et ses indicateurs associés	Intégrer le Bilan Social au sein de la revue de direction de 2015	Données remises en main propre à l'auditeur Tierce Partie.	100%	OUI
36	Promouvoir la santé à l'extérieur de l'entreprise	1) Identifier les possibilités et outils de promotion ainsi que les cibles potentielles 2) Evaluer l'opportunité de mener les actions identifiées 3) Déployer les actions décidées	Affichage opération octobre rose + sensibilisation grâce au guide Achat de kiwis, pommes et clémentines bios + café bio : Promotion par la mise à disposition directe des produits sains. Opération Brain Gym + yoga + jeux culturels le 29/02/16 : <a href="http://www.reussirmavie.net/Brain-Gym-des-mouvements-pour-muscler-vos-capacites-a-etudier_a2216.html">http://www.reussirmavie.net/Brain-Gym-des-mouvements-pour-muscler-vos-capacites-a-etudier_a2216.html</a> Sensibilisation au parcours du cœur 2016 parrainé par la Fédération Française de Cardiologie (1 ayant décidé de randonner + distribution de flyers sur le lieu de travail) Séance de bien-être (yoga et relaxation) pour les volontaires entre midi et 2 : 29/04/16 (6 participants sur 17)	100%	OUI

37	Assurer le suivi d'indicateurs à partir de ceux fournis par le GRI ou ROSE	1) Lister les indicateurs proposés : 2) Evaluer la faisabilité et l'intérêt de chacun 3) Intégrer ceux choisis au sein du tableau de bord selon décision RD 2016	1/ Téléchargement du guide du Global Reporting Initiative ==> 22/06/16 2/ Choix lors de la préparation de la RD ==> 8/7/16 3/ Intégrer au Tableau de bord → indicateurs intégrés au sein du présent rapport le 28/7/16	100%	OUI
38	Une des employés n'est pas encore reconnue travailleur handicapé par l'entreprise, cela permettrait d'amoindrir ou supprimer la taxe sur le handicap.	Voir avec le RH pour déclaration	Demande verbale à KPMG : moins de 20 salariés, donc pas d'obligation ni de bénéfices à le faire. La Direction a toutefois décidé de la déclarer	100%	OUI
43	Déployer une communication interne/externe utile (enquête de satisfaction interne, boîte à idées, plan développement durable, com. avec les preneurs, etc...)		Boîte à idée en place depuis le 16/08/14. Politique Qualité et RSE affichée et expliquée avec objectifs. Questionnaire de satisfaction interne. ==> 19/02/16 Communication sur le progrès RSE rendu publique sur le site du pacte mondial → 28/07/16	100%	OUI
47	Modifier le processus RH pour y inclure l'axe social de la 26000 + Trouver des indicateurs révélateurs de la performance du processus RH (s'inspirer de l'action 37).		Axe 26000 intégré au processus environnement + indicateurs sur processus optimiser capital humain	100%	OUI
74	Pour les futurs remplacements de véhicules (AR), prévoir d'inclure une approche environnementale dans le choix du dit véhicule		Mesure factuelle en cours des consommations de carburant au prorata des kilomètres parcourus afin d'avérer du bénéfice environnemental au remplacement de véhicule	100%	OUI
75	Prévoir l'embellissement des locaux avec des plantes dépolluantes		Prise de contact pour l'achat des plantes avec le fleuriste ==> 8/4/16 Ont été installées mi-juillet 2016	100%	OUI



76	La climatisation de nos bureaux n'est pas sous contrat de maintenance qui pourrait réduire les risques de fuite. Le contrat pourrait également nous permettre de connaître le type et le volume des liquides frigorigènes utilisés pour les remises à niveau.		Placer le système de clim sous contrat ==> Pas de contrat (décision du Président) mais appel à leur service 1 à 2 fois par an pour réalisation d'un préventif complet. Comptabiliser les contenants et les fuites ==> bilan technicien 11,84 kg au total de R410 A sur nos installations. Pas de fuite sur 2015 ni 2016. Exiger une attestation chaque année	100%	OUI
79	Mieux formaliser l'entretien professionnel (obligation légale)	Etablir les trames + Réaliser les entretiens professionnels courant février + évaluer les connaissances sur Juillet	Etablissement de la trame + définition du planning ==> 19/2/16 Réalisation de tous les entretiens pro sur 3 jours du 1 au 3 mars afin de respecter la limite butoir du 6/3/16 Récap des formations requises Reste à transmettre les documents avec le visa de la direction ==> fait le 30/04/16	100%	OUI
81	Mettre à jour le document unique (exigence légale)	Analyser le DU existant et le modifier	DU analysé et modifié ==> 11/4/16 Actions ajoutées au plan ==> 4/5/16	100%	OUI
82	Se renseigner sur l'obligation ou non d'avoir des détecteurs de fumée et une alarme incendie	Appeler CPSA	Appel du fournisseur le 13/4/16. Envoient un technicien pour diagnostic	20%	NON
83	Demander au prestataire incendie la possibilité de faire une formation à l'utilisation des extincteurs	Appeler CPSA pour un devis	Appel du fournisseur le 13/4/16. Devis transmis le 21/04/16 : 2h de formation pour 10 personnes en nos locaux 360 € HT. Le prix semble élevé, il a été décidé de ne pas donner suite.	100%	OUI
84	Demander au prestataire de la climatisation l'étendue des garanties en matière de présence de micro-organismes	Appeler le prestataire clim		0%	NON



87	Intégrer dans la RSE les % de paiement moyens / salaires de la convention (à classe équivalente)		Analyse complète des salaires et classes (équivalent coefficient) par AV à l'occasion des entretiens professionnels ==> 100% du personnel est au-delà des minima de la convention collective et en ont été informés. Information intégrée dans notre programme RSE ==> 12/07/16 Reste à mesurer et suivre l'indicateur	90%	NON
90	Non respect des règles de la vie en groupe et des collègues	Sensibiliser par un document collectivement validé.	Définition de la charte en utilisant Vigreux comme acronyme ==> 22/6/16 Mise en forme et affichage ==> 25/07/2016	100%	OUI

5 actions sont encore en cours. 19 ont été traitées et soldées depuis 2014.

Le Responsable QRSE : Madame Anne RIMETZ

Atteste la véracité et l'exactitude des informations et données fournies.

Le : 28 Juillet 2016

Signature :

## 19 Annexes



## Synthèse des aspects et impacts


Facteur d'influence jugé significatif :	10
---	----

Date  
dernière  
mise à jour :

08/07/2016

Index	Secteur	Activité	Aspects environnementaux	Impacts environnementaux réels ou potentiels		Echelle d'incidence	Sens de l'impact	F	G	Q	R	FI	significatif ?	Maîtrisable ?
				Mode fonctionnement normal	Incident pouvant générer un supplément d'impact									
1	Bureau	Climatisation (fluide frigorigène HFC : R410 A)	Emissions dans l'air = Le prestataire ne fournit aucune valeur de fuite ou de perte en fonctionnement. Une recherche internet permet de croire en une moyenne de 200 g de liquide par an et par système.	Pollution de l'air par perte en fonctionnement : participe à l'effet de serre	Fuite, perte de la totalité du fluide contenu : participe à l'effet de serre.	Mondiale	-	3	3	1	2	9	NON	OUI
2		Sanitaires	Rejets dans l'eau < 100 m³ par an	Pollution de l'eau - système des eaux usées de la ville	Déversement de produits chimiques (détergent, produit vaisselle, anti bactérien) dans le système des eaux usées	Locale	-	3	1	2	1	7	NON	OUI
3		Achat matériel et consommables	Consommation de matières premières et ressources naturelles (papier/cartons)	Epuisement des ressources non renouvelables	Gaspillage	Nationale	-	2	2	2	1	7	NON	OUI
4		Sanitaires	Consommation de matières premières et ressources naturelles (eau)	Epuisement des ressources non renouvelables	Fuite	Régionale	-	3	2	2	1	8	NON	OUI
5		Eclairage, appareils électriques, chauffage/climatisation	Utilisation de l'énergie (électricité, mix énergétique français)	Épuisement des ressources en matière première (Uranium) et en carburant fossile non renouvelable + production de gaz à effet de serre	Non extinction en dehors des heures de présence	Mondiale	-	4	2	2	1	9	NON	OUI
6		Espace détente	Production de déchets organiques	Eutrophisation des eaux + Pollution olfactive	Macération (lixiviats)	Locale	-	3	1	1	1	6	NON	OUI
7		Matériel en fin de vie et consommables (papier/carton, plastiques, cartouches d'encre)	Production de déchets solides	Transport des ordures = production de GES Enfouissement = pollution des sols et des eaux par infiltration Incinération = production de GES, de particules, rejets toxiques		Locale	-	3	3	2	1	9	NON	OUI
8		Activité, allers et venues du personnel	Environnement humain	Pollution sonore du voisinage		Locale	-	3	1	1	2	7	NON	NON
9	Véhicules	1 Véhicule société + véhicules du personnel (A/R bureau domicile et	Consommation de combustible	Épuisement des ressources en carburant fossile non renouvelable		Mondiale	-	3	2	2	1	8	NON	OUI
12														
13														
14		1 Véhicule société + véhicules du personnel (A/R bureau domicile et missions)	Émission d'oxydes d'azote	Pollution de l'air + production d'ozone + brouillard		Locale	-	3	3	1	2	9	NON	OUI
15			Émission de gaz à effet de serre	Réchauffement climatique		Mondiale	-	3	3	1	2	9	NON	OUI
16			Émission de particules	Troubles de la santé		Locale	-	3	3	1	2	9	NON	OUI
17			Génération de bruit	Gènes et désagrément au voisinage		Locale	-	3	1	1	1	6	NON	OUI
18			Production de déchets huileux	Pertes d'huile = pollution des sols	Fuite d'huile	Locale	-	3	2	1	1	7	NON	OUI
19		Climatisation (liquide frigorigène R 134 A)	Emissions dans l'air = xxx tonnes équivalent CO2	Pollution de l'air par perte en fonctionnement = 200 g de fluide par système par an - participe à l'effet de serre	Fuite, perte de la totalité du fluide contenu	Mondiale	-	3	3	1	2	9	NON	OUI
20		Maintenance de routine du véhicule (y compris remplacement des huiles)	Production de déchets huileux	Pollution des sols		Locale	-	1	2	1	3	7	NON	OUI
21		Maintenance de routine du véhicule (y compris remplacement des huiles)	Émission d'oxydes d'azote	Atteinte des objectifs de la qualité de l'air (par la réduction des émissions)		Nationale	+	1	3	1	1	6	NON	OUI
22		Matériel fin de vie	Production de déchets solides	Transport des ordures = production de GES Enfouissement = pollution des sols et des eaux par infiltration Incinération = production de GES, de particules, rejets toxiques		Régionale	-	1	3	1	1	6	NON	OUI
23	Achat véhicules neufs	Consommation de matières premières et ressources naturelles	Epuisement des ressources non renouvelables		Mondiale	-	1	3	2	1	7	NON	OUI	
24	Achat véhicules neufs	Baisse de la consommation de carburant et des émissions dans l'air (nouvelles normes)	Réduction de la pollution de l'air et de l'épuisement des ressources fossiles		Mondiale	+	1	3	1	1	6	NON	OUI	

Critère	4 points	3 points	2 points	1 point
Fréquence	Permanent	Quotidien	Régulier	Occasionnel
Gravité	Très grave	Grave	Peu grave	Pas grave
Quantité	Importante	Significative	Moyenne	Faible
Réglementation	Non-conforme	Exigence forte	Exigence faible	Aucune exigence

		Plan d'actions associées					Date dernière mise à jour :	08/07/2016
Index	Objectifs	Cibles	Programmes	N° Action plan	Indicateurs	Outils de maîtrise	Responsables	Surveillance et mesurage
1	Diminuer le risque de perte/fuite de fluide par une maintenance régulière des installations	0 fuite	Mise sous contrat des installations		contrat signé ou non	planning des interventions préventives	AR	Revue de Direction
2	Eviter l'usage de produits chimiques avec déversement dans les sanitaires	Utiliser au maximum du vinaigre blanc (ne pollue pas les eaux)	Détartrage de la cafetière. Détartrage des réservoirs d'eau. Nettoyage des surfaces hors sols.		Litres de vinaigre blanc consommé par an.	Tableau de suivi des achats	AR	Revue de Direction
3	Réduire la consommation de papier + Remplacer le papier actuel par du papier issu de la filière gestion forestière durable ou du recyclage	75% des Appels d'Offre en dématérialisé 100% du papier acheté durable	Se former à la dématérialisation + Achat papier/carton FSC ou PEFC		Ratio AO démat. / AO mat. % quantité papier FSC ou PEFC ou recyclé / papier total acheté par an	Tableau de suivi des achats	AR	Revue de Direction
4	Diminuer la consommation d'eau	Maîtriser la consommation d'eau	Mesure des consommations + Charte + Sensibilisation aux ecogestes		Variation des conso	Tableau relevé des compteurs	AR	Revue de Direction
5	Diminuer la consommation d'électricité	Maîtriser la consommation d'électricité	Mesure des consommations + Charte + Sensibilisation aux ecogestes		Variation des conso	Tableau relevé des compteurs	AR	Revue de Direction
6	Ne pas avoir de poubelle de plus d'une semaine et trier les déchets	Personnel sensibilisé	Tri des marcs de café Tri des denrées alimentaires Don des déchets organiques à des animaux domestiques		Volumes collectés	Tableau des déchets	AR	Revue de Direction
7	Réduire la quantité de déchets ultimes non recyclés	Tri sélectif en œuvre	TRI SELECTIF + RECYCLAGE CARTOUCHES ENCRE + recyclage bouchons + recyclage piles + recyclage luminaire		Volumes collectés	Suivi des déchets	AR	Revue de Direction
8			Pas de voisinage non professionnel					
9	Baisser la consommation effective du véhicule société (11 litres au 100 pour l'instant)	30 % de baisse de la consommation de carburant au kilomètre parcouru par an	Achat d'un nouveau véhicule de type hybride lors de son renouvellement		/		AR	Revue de Direction
12	Optimiser la conduite du personnel	/	Formation éco-conduite à envisager ?		% personnel formé à l'éco-conduite	Plan de formation	AR	Revue de Direction
13	Optimisation des trajets et chargements	/	Charte + Bon sens		/	/	AR	Revue de Direction
14	Réduire l'émission d'oxydes d'azote par la modernisation du véhicule société	/	Voir action 9		/	/	AR	Revue de Direction
15	Réduire les émissions de gaz à effet de serre	Division par 4 des émissions en équivalent CO2 d'ici 2050	Choisir un véhicule avec moins d'émission au km (voir action 9) Envisager un Bilan Carbone ?		/	/	AR	Revue de Direction
16	Réduire l'émission de particules par la modernisation du véhicule de société	/	Voir action 9		/	/	AR	Revue de Direction
17			Pas de voisinage non professionnel					
18	Entretien le véhicule société régulièrement pour réduire les risques de fuites d'huile	100 % du planning d'entretien respecté à l'année	Effectuer l'entretien du véhicule société auprès d'un garagiste professionnel		retards d'entretien	Carnet voiture + Agenda	AR	Revue de Direction
19	Informers les chauffeurs au bon usage de la climatisation		Charte avec ecogestes S'assurer de l'autorisation du garagiste pour l'entretien des clim		certificat d'aptitude du garagiste		AR	Revue de Direction
20								
21	Entretien le véhicule de société régulièrement pour réduire les émissions atmo.	voir 18	voir 18		voir 18	voir 18	AR	Revue de Direction
22								
23								
24	Modernisation du véhicule pour réduire la consommation de carburant et les émissions atmo.	voir 9	voir 9		voir 9	voir 9	AR	Revue de Direction



## CHARTRE VIGREUX

Cette chartre de bonne conduite a pour vocation de définir & partager les Valeurs de la structure Vigreux



# ASSURANCES



Valeur Implication Garantie Respect Environnement Unité exigence

6 valeurs fondamentales

### Implication

Je m'engage à toujours chercher à augmenter la qualité de mes prestations & la satisfaction de nos Clients.

Je suis moteur par mes initiatives dans le développement de l'entreprise.

Je suis Responsable de mes actes & je m'implique dans la recherche et l'application des actions correctives éventuelles.

### Garantie

Je suis garant de l'application de cette chartre au quotidien.

Je suis acteur au travail à entretenir une ambiance saine et professionnelle en appliquant les règles élémentaires de la courtoisie & du savoir vivre.

Je réponds de ma productivité & de mon efficacité.

### Respect

Je respecte nos clients & je respecte mes collègues.

Je respecte les horaires & je respecte le matériel.

Je respecte les consignes & je respecte la réglementation.

### Environnement

Je prends soin spontanément des espaces de vie mis à ma disposition (détente & travail)

Je participe activement à la collecte & au tri des déchets ainsi qu'aux autres démarches RSE.

J'adopte une attitude écoresponsable en appliquant les éco-gestes au quotidien.

### Unité

J'ai le sourire au travail malgré les aléas de la vie.

Je collabore à construire un esprit d'équipe épanouissant.

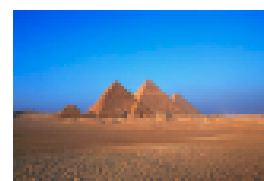
J'apporte des solutions au lieu de ne voir que les problèmes.

### exigences

Je m'impose d'être toujours en veille & en apprentissage.

Je me conforme aux exigences Réglementaires Clients & Internes.

J'ai conscience de mon devoir de conseil auprès de nos Clients.







## SUIVI DES DECHETS & COLLECTES DES RECYCLABLES :

