

Communication sur le Progrès n°2

le 19 juin 2017

La démarche RSE d'Helpévia

➤ Les points marquants de 2016

Initiée depuis 6 ans, la démarche RSE d'Helpévia s'enrichit chaque année grâce au déploiement de notre plan d'actions. Cette démarche est animée par un groupe de 6 collaborateurs représentant les différents métiers de l'entreprise, qu'ils soient Etam ou Cadres. Suite au départ de deux personnes, le groupe a accueilli cette année deux nouveaux membres. Leur intégration nous a permis de prendre du recul sur notre fonctionnement et d'avoir deux nouveaux regards sur nos actions, avec une vraie sensibilité RSE et un enthousiasme de s'engager et faire avancer les choses. Ce renouvellement, même s'il a ralenti l'avancement de nos actions a été en définitive très enrichissant.

Nous avons reçu en mai 2016, le trophée Grandde (Groupe Régional des Acteurs Normands pour le Développement Durable en Entreprise) pour 14 pratiques remarquables en faveur du Développement Durable. Nous sommes adhérents de cette association régionale depuis 2015 et avons participé à différents groupes de travail en lien avec notre activité : Achats Responsables et Indicateurs de performance.



Notre adhésion également à l'Obsar (Observatoire des Achats Responsables) nous permet d'intégrer un réseau d'entreprises engagées, de s'enrichir mutuellement de nos pratiques respectives. Nous siégeons également au Claps (Club des Acheteurs en Produits de Santé). Par différentes initiatives, les membres du Conseil d'Administration expriment leur volonté d'exercer leur capacité d'influence pour faire avancer les pratiques responsables dans le monde de la santé. Une charte Développement Durable a été rédigée et est désormais adressée à tous les industriels répondant à un appel d'offres émis par les membres du Club,



qu'ils soient issus du secteur privé ou public. D'autre part, les membres du Claps aujourd'hui convaincus que le reprocessing des Dispositifs Médicaux est tout à fait viable, souhaitent

l'autorisation du « Remanufacturing » des dispositifs médicaux en France dans un contexte encadré et sécurisé tel que celui décrit par la MHRA et demandent à s'associer à la réflexion qui pourra être menée sur le sujet par des instances du secteur. En effet, la France dispose de toute l'expertise nécessaire pour développer ce secteur d'activité dans d'excellentes conditions et les enjeux à court terme du remanufacturing sont nombreux en matière de Développement Durable.

Soucieux d'accompagner notre réseau d'adhérent dans une plus grande sensibilisation au Développement Durable, nous avons structuré une veille RSE sur 11 thématiques principales telles que le bilan des émissions de gaz à effet de serre et le bilan carbone, la gestion de l'air, de l'énergie, des déchets et des effluents, la toxicité des produits, la qualité de vie au travail... Cette veille est à la fois réglementaire, économique et un retour de bonnes pratiques. Un moteur de recherche permettra à nos interlocuteurs d'accéder dans les mois qui viennent à une base de données régulièrement enrichie.

Dans cette même volonté, nous avons rédigé un Guide du Développement Durable Adhérents ou « Comment mettre en œuvre la RSE dans son établissement et enrichir sa certification HAS ? ». Ce guide s'articule autour des questions centrales de l'Iso 26000. Il fait le lien avec les critères HAS (Haute Autorité de Santé) pour proposer des actions possibles sur les principaux enjeux Développement Durable de la certification. C'est un véritable outil pratique pour les établissements qui souhaitent entamer et/ou structurer une démarche RSE.

➤ **Finalisation de notre premier plan d'actions**

Initiée en 2011, notre politique RSE structurée selon l'Iso 2600 nous permet de traiter de manière exhaustive tous nos enjeux. Ceux-ci ont tour à tour été évalués, priorisés pour, au final, être assortis de 53 actions.

Notre politique a été structurée en deux phases :

- **La différenciation** : janv. 2012/janv. 2014

Objectif : S'approprier la RSE et initier des actions avec nos principales parties prenantes.

- **Le leadership** : janv.2014/janv.2016 avec une prolongation jusqu'à janv. 2017.

Objectif : Etre un acteur connu et reconnu et avoir des pratiques abouties.

Cette année, nous avons donc fait le bilan de ces 6 années et analyser le travail accompli. Selon notre PDCA, sur 53 actions envisagées, 100 % ont été lancées (P), 2 restent en cours (D), 8 restent à vérifier (C) et par conséquent 43 sont actées (A). Aucune action n'est en retard.

Un nouveau plan d'actions est en cours de rédaction suite à une réflexion du groupe RSE en concertation avec le Comité de Direction. Nous nous réengageons sur une perspective à 3 ans dans la même dynamique que la précédente et selon la structuration de l'Iso 26000.

Ce nouveau plan nous permettra de répondre également aux enjeux posés par les 10 principes du Global Compact. La méthodologie qui est la nôtre, portée par une stratégie, un plan de progrès construit autour de priorités, d'objectifs, et de réalisations suivies par des

indicateurs, est totalement cohérente avec la volonté du Global Compact d'inscrire les organisations dans une démarche de progrès.

Droits de l'homme et droits du travail (Principes 1 à 6)

➤ **Actions réalisées auprès de nos collaborateurs**

Au-delà du strict respect des textes réglementaires français et de notre convention qui garantissent le respect des droits de l'homme et l'application des droits du travail, nous avons mis en place plusieurs actions visant à :

- Développer les compétences de nos collaborateurs
- Augmenter notre attractivité à l'embauche
- Mieux intégrer les nouveaux embauchés
- Sensibiliser et former aux enjeux du Développement Durable et de la RSE

De manière à ce que les collaborateurs Helpévia maîtrisent les principes de la RSE et montent en compétence, nous avons poursuivi un plan de formation pour certaines catégories de collaborateurs :

- les Equipes Marchés – Parler de la RSE en public
- Les Responsables Régionaux – Expliquer la RSE à ses interlocuteurs
- Le Comité Exécutif – Déployer une stratégie RSE
- L'équipe RSE – Devenir pollinisateur

Une session a également été programmée pour les nouveaux arrivants afin de revenir sur certains fondamentaux du Développement Durable, sur les enjeux du secteur de santé à ce sujet et sur notre plan d'actions en complément, des informations reçues par chacun à son arrivée lors de son parcours d'intégration.

Ces différents temps de formation se sont systématiquement articulés autour d'une présentation suivie de la mise en place d'ateliers pour encourager les échanges et une application immédiate des acquis sur des cas concrets.

Le kit de réponses aux questions les plus fréquemment posées à propos de la RSE a été mis à jour avant sa réimpression. Ce « kit FAQ » conçu pour guider chaque collaborateur dans ses questions liées au DD et à la RSE est présenté et remis à chaque nouvel arrivant.





Pour sensibiliser nos collaborateurs à notre engagement dans le Global Compact, différents temps d'informations sont consacrés à ce sujet. Ainsi, une information est dédiée à notre démarche RSE lors de chaque intégration, Cette présentation est également reprise dans le livret d'accueil remis à chaque nouvel arrivant.

La publication de la COP présente une opportunité pour revenir sur notre engagement et nos actions pour respecter les 10 principes du Global Compact. Un temps est réservé à cet effet lors de notre réunion générale annuelle.

Indicateurs

93 % des nouveaux collaborateurs ont suivi au moins une session de formation dans les deux ans suivants leur arrivée.

100 % de responsables régionaux (équipe terrain) ont suivi une formation complémentaire métier.

83 % des membres des équipes marché ont suivi une formation complémentaire métier.

100 % des membres du Comité Exécutif ont suivi une formation dédiée à la stratégie RSE.

100 % des membres de l'équipe RSE ont suivi une formation pour déployer la politique RSE en interne.

Engagement

Le suivi du plan d'actions est communiqué annuellement en interne de manière à insuffler une dynamique de progrès à la démarche. Une réflexion sur nos indicateurs de performance est en cours pour permettre de rendre plus concrète la démarche.

La formation des équipes figurera à nouveau dans le prochain plan d'actions. Une attention toute particulière sera accordée aux équipes des fonctions supports afin qu'elles intègrent la démarche dans leurs différents métiers et qu'elle leur apparaisse ainsi plus concrète.

Compte-tenu de notre maturité sur certains sujets, la montée en compétence de l'équipe RSE reste indispensable et une formation sera programmée à cet effet.

➤ **Actions réalisées auprès de nos fournisseurs et de nos adhérents**

Le Développement Durable est le 4^{ème} critère proposé à nos adhérents lors du référencement de fournisseurs au même titre que le produit, le prix et le service. Nous continuons à revoir la totalité des questionnaires à chaque appel d'offres.

Une vigilance est accordée au scoring obtenu par chaque fournisseur ainsi qu'aux résultats moyens du marché. En fonction de cette analyse, nous revoyons le degré d'exigence de certaines questions de façon à exercer notre capacité d'influence sur les professionnels en visant une montée en puissance de leurs actions en faveur du Développement Durable.

Les questionnaires DD couvrent bien entendu l'ensemble des thèmes du Développement Durable sur les dimensions économique, environnementale, sociale, sociétale et sur la gouvernance.

Les enjeux sociaux et sociétaux varient sensiblement d'un marché à l'autre. Si la Défense des Droits de l'Homme est encadrée par la loi sur le territoire français, nous accordons une attention toute particulière aux sous-traitants des industriels ou à leurs filiales à



l'international. Nos questions visent à sensibiliser les entreprises moins matures sur les différents engagements pris à l'étranger par leurs parties prenantes sur des sujets tels que le respect des droits de l'homme, le travail des enfants, l'égalité homme/femme.

Dans un souci de transparence et de construction, nous échangeons régulièrement avec les industriels sur le contenu de ces questionnaires. Nous leur apportons si besoin explications et informations sur notre démarche et nos intentions. Nous sommes également à l'écoute de leurs remarques liées souvent à des contraintes d'ordre structurel, contextuel et modifions si cela est pertinent certaines questions pour leur permettre d'apporter une réponse plus précise, plus adaptée à la réalité de leur démarche.

Nous souhaitons cette année améliorer nos indicateurs de performance pour suivre l'évolution de la maturité des marchés par chaque question centrale de l'Iso 26000. Compte-tenu de la clôture du plan d'actions, nous n'avons pu y consacrer le temps nécessaire et la réflexion est toujours en cours.

L'échange avec les adhérents prend tout son sens lors des réunions de référencement. C'est un moment privilégié pour valoriser le Développement Durable et sensibiliser nos interlocuteurs sur ses enjeux en santé. Un sondage à main levée est fait à chaque réunion de négociation et de référencement. Cette année, nous avons reformulé certaines questions et apporté plus d'explications lors des présentations de manière à ce que les questions soient comprises sans ambiguïté.

Indicateurs

14 questionnaires revus en 2016 et 735 fournisseurs évalués.

Plus de 300 adhérents questionnés lors des réunions nationales ou régionales de référencement sur l'importance du Développement Durable dans le choix qu'ils allaient faire :

- 66 % estiment que le Développement Durable est un critère important pour le marché concerné.
- 47 % sont disposés à prendre en compte ce critère dans leur décision finale.

Engagement

Une sensibilisation des adhérents sur les enjeux du Développement Durable lors des référencements est à poursuivre. Des indicateurs de performances en lien avec des données économiques (économies sur les budgets) participeraient à les convaincre.

Environnement (Principes 7 à 9)

➤ Actions réalisées auprès de nos collaborateurs

Des actions de sensibilisation sont déployées dès qu'une opportunité se présente comme lors de la semaine européenne du Développement Durable.

Notre emménagement dans de nouveaux locaux a été l'occasion de faire des choix respectueux de l'environnement :

- Présence de matériaux recyclables ou recyclés pour les éléments de mobilier, de revêtement de sols,
-



- Choix de fournisseurs locaux pour, au-delà d'encourager l'économie locale, favoriser une diminution du transport,
- Sélection de produits responsables pour l'entretien de nos locaux, pour certains consommables (papier toilettes).

Le tri du verre est désormais organisé en interne et encouragé dans tout l'immeuble avec des containers dédiés et une signalétique appropriée.

Dans le nouveau Règlement Intérieur, un nouveau paragraphe a été introduit :

« Chaque salarié est informé de la démarche RSE de l'entreprise. Il est demandé à chaque collaborateur de faire un usage responsable et respectueux de l'environnement : de l'eau, de l'électricité et de façon générale de tous les consommables mis à leur disposition.

En cas de déplacement, chaque salarié devra choisir avec discernement le mode de transport le moins polluant en favorisant les moyens collectifs à la place des moyens individuels, le train à la place de l'avion. »

Indicateurs

Suite à l'installation d'un équipement pour filtrer l'eau et la mise à disposition d'une bouteille individuelle réutilisable, 100 % des salariés ont abandonné l'usage de l'eau conditionnée en bouteille plastique.

17 vidéo conférences ou réunions téléphoniques ont été organisées au cours du dernier semestre 2016, réunissant 111 personnes. Cet indice nous permettra de mesurer en 2018 l'impact sur la réduction du bilan GES déplacements.

Engagements

Poursuivre les actions de sensibilisation lors de la semaine du Développement Durable.

Généraliser le tri de déchets sur d'autres produits recyclable et encourager son respect.

Sur le principal impact environnemental interne de l'entreprise, à savoir les déplacements de ses collaborateurs et ceux des adhérents à notre siège pour assister à nos différentes réunions, nous mettons à l'étude la mise en place d'un bilan des émissions de GES des déplacements.

➤ Actions réalisées auprès de nos fournisseurs et de nos adhérents

Les actions réalisées auprès de nos fournisseurs et de nos adhérents l'ont été essentiellement grâce à la mise en place des questionnaires DD (voir chapitre « Droits de l'homme et droit du travail »).

Les enjeux environnementaux varient selon nos marchés. En effet, autant les marchés concernant des produits et matériels ont des impacts environnementaux liés à leur production, leur transport et leur utilisation, autant les marchés de services ont moins d'impact sur l'environnement (à l'exception des services de maintenance où les déplacements des équipes est une source non négligeable et prise en compte).



Lors de la revue des questionnaires, de nouvelles questions ont vu le jour. En voici quelques exemples :

- Avez-vous identifié des molécules dans votre portefeuille qui ont plus d'impact sur l'environnement ? (Basé sur l'indice PBT: Persistance-Bioaccumulation-Toxicité)
- Adhérez-vous à un organisme de collecte des Déchets d'Équipement et d'Aménagement (DEA) ?
- Le parc de camions que vous utilisez (en propre ou sous-traités) répond-t-il à la Norme Euro 6 ?
- Avez-vous une politique de Recherche & Développement pour la conception des matériels (ex : colle,...) ?
- Avez-vous une politique d'optimisation des consommations d'énergie dans vos entrepôts de stockage ?

Dans l'objectif d'accompagner nos adhérents dans leurs pratiques respectueuses de l'environnement, nous engageons différentes actions visant à valoriser produits ou pratiques vertueux :

- Négociation d'une offre d'équipement en déshydrateurs pour limiter les volumes de déchets alimentaires.
- Promotion pour le recyclage des tabliers et accessoires de radioprotection.
- Cycle de réunions à destination des responsables techniques incluant une information complète sur les économies d'énergie.

Une communication dédiée est planifiée à travers différents outils : Journal externe diffusée à + de 5.000 exemplaires, encart dans brochures destinées aux professionnels concernés, e-mailings, bandeaux site web. Un focus particulier a été fait sur la nouvelle réglementation sur la réduction de déchets alimentaires avec des propositions d'actions à déployer pour réduire ce type de déchets au quotidien.

Une expérience unique et originale : le groupe de travail tripartite

L'utilisation des produits d'entretien a des impacts économiques, sociétaux et environnementaux. Autour de ces enjeux, Helpévia a créé un groupe de travail tripartite réunissant des professionnels du secteur de la santé, les acteurs majeurs, distributeurs et fabricants, du produit d'entretien et des collaborateurs Helpévia.

L'objectif de ce groupe a été

Pour les adhérents :

Partager un retour d'expérience sur les conditions d'utilisation et d'élimination pour mieux prendre en compte et intégrer l'ensemble de leurs attentes.

Pour les fournisseurs :

Apporter une valeur ajoutée différenciatrice ; à terme, modifier et améliorer les produits, leurs services.

Helpévia a donné et animé une structure de réflexion sur l'approche globale cycle de vie (conception, vie du produit, fin de vie, logistique et achats) pour aider à améliorer le marché dans son ensemble en intégrant les critères RSE économiques, environnementaux, sociaux à chaque étape.



6 livrables, aides à la décision ou outils pédagogiques, ont donc été conçus dont certains avec une démarche clairement environnementale :

Qu'est ce qu'un produit responsable ?

Pour évaluer un produit d'entretien au-delà de sa composition avec une approche globale en se référant aux 3 dimensions de la RSE - sa conception, son emballage, son utilisation, sa fin de vie.

Le bon produit pour le bon usage

Une aide à la décision objective des produits les plus adaptés, un référentiel pour confirmer ou infirmer le choix de l'établissement pour un produit, des techniques, des fréquences d'utilisation.

Pourquoi acheter un produit responsable ? Une analyse RSE et coût global du produit. Pour apporter des arguments objectifs pour substituer un produit responsable à un produit classique.

Systèmes de dilution et produits concentrés

Aide à la décision pour une installation optimisée d'un système de dilution.

Fin de vie du produit et gestion des déchets

Maîtriser le tri sélectif et connaître les différentes filières de traitement.

Indicateurs

Nous poursuivons l'analyse des questionnaires DD à chaque renouvellement de marché. 100 % des fournisseurs répondant à nos appels d'offres sont évalués.

Les résultats sont présentés aux fournisseurs lors des négociations et par courrier à l'issue du référencement. Les fournisseurs non référencés sont également informés des résultats du questionnaire.

Les résultats sont présentés aux adhérents lors des réunions de référencement pour une prise de décision intégrant la RSE comme 4^{ème} critère de choix puis sur le catalogue pour compléter l'information produit lors de l'achat.

Engagements

Nous étudions l'amélioration de nos indicateurs pour mieux suivre l'évolution de la maturité des marchés par question centrale de la RSE et notamment les enjeux liés à l'environnement.

Nous allons déployer la diffusion des livrets du groupe de travail tripartite que ce soit dans les établissements de santé mais également auprès des forces commerciales des fournisseurs. Ces derniers se sont engagés à promouvoir ce travail commun pour faire avancer une utilisation responsable de leurs produits.

Lutte contre la corruption (Principe 10)

➤ **Actions réalisées**

Nous avons publié un code de déontologie en juin 2013 pour exprimer nos valeurs, guider notre action de tous les jours, et en toutes circonstances. Ce code s'adresse à nos adhérents, nos fournisseurs et nos collaborateurs.

Le principe de lutte contre la corruption est explicite dans l'expression du principe général de probité (extrait de notre Code de Déontologie) :

« Helpévia entend par probité le respect scrupuleux de ses valeurs, de ses engagements, de son éthique professionnelle. C'est ce respect attentif qui garantit notre professionnalisme et par lequel nous souhaitons nous différencier.

Chaque collaborateur Helpévia a ce devoir de probité dans toutes ses relations professionnelles, devoir qui se fonde sur le respect du présent code de déontologie et doit s'exprimer par un effort continu à le faire respecter.

Par exemple, le collaborateur Helpévia ne doit tirer aucun avantage personnel de l'exercice de sa fonction. »

Le principe de lutte contre la corruption est également l'objet du domaine « Cadeaux et invitations » (extrait de notre Code de Déontologie) :

« Au quotidien nos collaborateurs sont amenés à intervenir comme interface entre de multiples fournisseurs et nos adhérents. Les enjeux pour les uns comme pour les autres peuvent être de taille et sont de nature à conduire nos équipes vers des situations dans lesquelles il est indispensable de conserver une totale objectivité et de ne jamais accepter de compromis à même de mettre en doute leur intégrité.

Si notre activité nous amène à participer à divers événements (Salons, formations, dîners...), il reste à la charge de chaque collaborateur amené à rencontrer de telles situations, à évaluer pour tout cadeau ou invitation qui lui serait proposé, quelle part de cette offre revêt un véritable caractère professionnel. Tout cadeau proposé au collaborateur d'une valeur supérieure à 50 € devra être refusé.

Toute proposition présentant un caractère notablement privé ou pouvant potentiellement introduire une notion de conflit d'intérêt devra être formellement proscrite.

En pratique, toute participation à des événements organisés par ou pour des industriels fera l'objet d'une demande préalable auprès de son supérieur hiérarchique. »

Afin d'évaluation les pratiques et le respect des engagements du code dans nos pratiques au quotidien, une rubrique a été ajoutée dans le support de l'entretien annuel. Elle a pour objectif d'engager une discussion avec le manager à ce sujet et si besoin, de repositionner les valeurs de ce code.



Indicateurs

100 % des collaborateurs d'Helpévia ont reçu et signé le code de déontologie.

Il est mentionné dans le dossier administratif des appels d'offres avec un renvoi sur le document disponible sur le site institutionnel pour consultation.

Le code de déontologie est public et disponible sur le site <http://www.helpevia.fr>.

Engagement

A l'issue des entretiens annuels de l'ensemble des salariés, une analyse des difficultés rencontrées pour le respect du code de déontologie sera faite. En fonction des résultats, des actions correctives seront déployées si besoin.