

& le Développement Durable

ÉNERGIE DURABLE
LOCAL
RESPONSABILITÉ
BIODIVERSITÉ



ENVIRONNEMENT

CITOYEN
EMPLOI
AVENIR
PROTECTION
EQUILIBRE

ISO 26000

CROISSANCE VERTE

CONSUMMATION
DEVELOPPEMENT
ÉTHIQUE



ÉCONOMIE SOCIALE



D'une culture d'entreprise à un outil de progrès

Janvier 2018



Sommaire	Pages
L'engagement d'Helpévia	3
Le choix d'une ambition	
La structuration de notre démarche	
La gouvernance	3
Un management participatif	
Un code de déontologie	
Fédérer et donner envie	
Notre politique Développement Durable	5
Un groupe de travail	
L'Iso 26000	
L'adhésion au Global Compact	
La RSE	
Les relations avec nos parties prenantes	6
Les Ressources Humaines	7
Le parcours d'intégration	
Le Bilan Social Individualisé	
La formation	
L'accompagnement à l'évolution individuelle en interne	
Les écogestes en interne	8
Les achats responsables en interne	8
L'engagement sociétal	9
Des soutiens solidaires	
L'accueil des jeunes	
Le travail des personnes handicapées	
Les achats responsables pour les adhérents	10
Le Développement Durable : 4 ^{ème} critère de choix	
L'évaluation de chaque fournisseur	
Interpellation des fournisseurs sur des sujets sensibles	
La communication des résultats	
Des indicateurs de performance	
Une contribution élargie au secteur de la santé	
L'approche globale	
Le produit local	
Les groupes tripartites	13
Le guide DD pour accompagner la certification HAS	14
La base documentaire	14
Des offres spécifiques	15
Des projets	15

L'engagement d'Helpévia

Le choix d'une ambition

La politique Développement Durable d'Helpévia relève d'une volonté forte de sa direction qui a souhaité très tôt inscrire des engagements dans ce sens.

- Dès 2007, elle a soutenu les **premiers travaux du C2DS** (Comité de Développement Durable en Santé), persuadée de la pertinence de cet enjeu pour le secteur de la santé.
- Dès 2007 également, des actions ont été engagées au niveau des marchés négociés. La **composition des dispositifs médicaux** en identifiant la présence de latex, phtalates, Bisphénol A était alors accessible à l'ensemble de nos adhérents.
- Lorsque la directive Biocide a visé à harmoniser, à l'horizon 2010, les règles pour un niveau élevé de protection de l'homme, des animaux et de l'environnement, les fabricants ont dû mettre leurs produits en parfaite conformité avec ce règlement. En complément de la gamme proposée, nous avons annoncé **l'arrivée de produits innovants** en la matière, tout en restant bien conscients que ces nouveaux produits devaient faire leurs preuves afin de satisfaire aux méthodes d'essais normalisés pour leur utilisation dans certaines configurations.
- En 2009, un **article DD est intégré dans nos protocoles d'accords** avec les fournisseurs où l'industriel "s'engage à prendre en considération le concept de développement durable aussi bien en termes économiques que de respect de l'environnement, de protection de la santé et de responsabilité sociale".

La structuration de notre démarche



Conscients de l'importance de l'enjeu, la Direction d'Helpévia s'est entourée, en 2012, des compétences du Cabinet « Des Enjeux et des Hommes » et de son consultant Frédéric Losfeld. Ce dernier accompagne l'Entreprise dans **l'élaboration et la mise en œuvre de sa politique et de son plan d'actions.**

La gouvernance

Un management participatif

Le Développement Durable **se vit au quotidien** chez Helpévia et notamment par son mode de fonctionnement reposant sur de nombreuses coopérations en interne :

- un Comex ou **Comité de Direction**, organe de gestion des actions stratégiques de l'entreprises (6 personnes),
- un **Costrat**, Comité Stratégique, organe de réflexion et de propositions stratégiques (7 personnes),
- la **Revue de Direction** pour la mise en place et le respect des processus liés à la qualité (9 personnes),
- à ces instances, s'ajoutent des **groupes de réflexions** ou de travail où s'impliquent plus de 60 % des salariés.



Un code de déontologie

Un code de déontologie exprime depuis 2013 une exigence générale d'intégrité et de cohérence dans les pratiques de notre métier.

Il nous est paru important d'adhérer à un code de comportement, reflet de valeurs partagées qui guident nos actions au quotidien et en toutes circonstances depuis 35 ans. En tant qu'intermédiaire entre les établissements de santé et les fournisseurs, cette démarche prend tout son sens.

Ce code a pour objectif d'assurer pour :

- **les adhérents** : la transparence de nos pratiques afin de recueillir leur confiance quant aux dossiers qu'ils nous confient.
- **les fournisseurs** : une relation équitable, la confidentialité des informations et une relation fondée sur le respect et l'équilibre.
- **les collaborateurs** : une relation basée sur un principe d'équité qui devient la base de la réussite de chacun dans l'entreprise.

Le code de déontologie permet :

- à chaque collaborateur de trouver des **repères**, une **aide** pour un comportement adapté, une décision à prendre.
- à nos adhérents, à nos fournisseurs, de **partager** en toute transparence ce qui guide nos pratiques métiers.

Fédérer et donner envie

L'une des clés de la réussite dans la conduite d'un tel projet est de partager sa dynamique avec l'ensemble des collaborateurs en fédérant et en donnant envie. Cela s'est illustré en interne par :

- La signature en 2012 d'une **charte Développement Durable** avec 10 engagements à la fois métiers et éco-citoyens,
- Le choix d'une **mascotte sympathique** qui soutient avec humour les messages,
- Des **animations & challenges**, chaque année, à l'occasion de la Semaine Européenne du Développement Durable,
- Un **trophée Développement Durable** remis chaque année à un collaborateur.



Notre politique Développement Durable

Un groupe de travail

Composé de 6 collaborateurs représentatifs des différents métiers de l'Entreprise, il est à la fois le pivot de la politique Développement Durable d'Helpévia et une force de proposition d'actions en lien avec la Direction.

Particulièrement sensibilisés aux enjeux de la politique DD, les membres du groupe ont un rôle pollinisateur en interne pour **accompagner les équipes** dans les actions entreprises et répondre à des questions complexes. Frédéric Losfeld, notre consultant, est en soutien si besoin.



L'ISO 26000

Toute la politique d'Helpévia est structurée en cohérence avec l'ISO 26000. Publiée en novembre 2011, cette norme internationale élaborée par 99 pays définit comment les organisations peuvent contribuer au **Développement Durable**. C'est une norme de lignes directrices et non d'exigences. Elle n'est pas certifiable.

Les 7 questions centrales de la norme ont guidé la **structuration de notre politique**, de son plan d'actions :



L'adhésion au Global Compact

Le Global Compact est une initiative de l'ONU invitant les entreprises à s'engager volontairement à progresser sur **dix principes universellement reconnus** en lien avec :

- Les droits de l'homme
- Les normes internationales du travail
- L'environnement
- La lutte contre la corruption



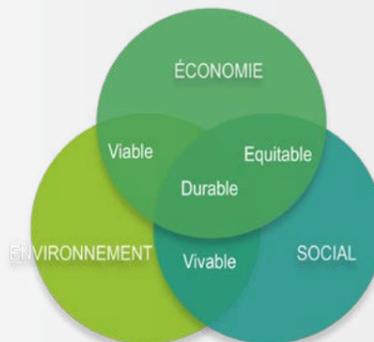
Le Global Compact est aujourd'hui la plus large **initiative internationale d'engagement volontaire** en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).



En signant le Global Compact, Helpévia s'engage à intégrer **les 10 principes dans sa stratégie**, à progresser tous les ans sur ces principes et à communiquer annuellement ses bonnes pratiques en publiant un document sur le site Internet du Global Compact, ce que nous faisons depuis 2 ans. Nos communications sur le progrès (COP) sont consultables en ligne.

La RSE

En structurant la stratégie Développement Durable d'Helpévia, le Comité de Direction et le groupe de travail DD ont spontanément intégré le développement durable au fonctionnement global de l'Entreprise que ce soit dans ses **préoccupations sociales, environnementales et économiques**. Pour cette raison, on évoque la RSE, Responsabilité Sociétale de l'Entreprise qui correspond à la contribution de l'entreprise aux enjeux du développement durable avec l'implication de toute la société et l'appropriation par chacun de ses valeurs dans son travail au quotidien. Grâce à cette vision globale, le Développement Durable devient un **véritable levier de performance et de progrès**.



Les relations avec nos parties prenantes

La mesure du niveau de **satisfaction de nos parties prenantes** nous permet d'analyser notre performance et d'engager si besoin des actions pour plus d'efficacité. Ainsi, nous avons systématisé des enquêtes auprès :

- des **fournisseurs**, à l'issue de chaque appel d'offres
- de nos **adhérents** tous les deux ans
- de l'ensemble des **salariés** pour un retour sur l'organisation et l'environnement de leur travail, l'équilibre vie privée/vie professionnelle, les outils mis à leur disposition...

Créer et entretenir une **relation mutuellement bénéfique** avec nos interlocuteurs enrichit également notre démarche. Des rencontres de travail se tiennent régulièrement avec des industriels pour évoquer et mieux appréhender les attentes et avancées de chacun dans ce domaine (BBraun, 3M, Vygon, Mölnlycke, GE Healthcare...).



Pour associer les établissements adhérents aux enjeux de notre politique, des **réunions** sont programmées en régions et des articles paraissent systématiquement dans notre **News** bimestrielle. De la même façon, le journal et les **séminaires** internes informent les équipes sur ce sujet.



Les ressources humaines

Le parcours d'intégration

Helpévia privilégie tout particulièrement l'accueil d'un nouveau collaborateur. Un **parcours d'intégration** lui est réservé de façon à découvrir l'Entreprise et ses équipes. Un **livret d'accueil** personnalisé lui est remis et un tuteur est nommé.



Le Bilan Social Individualisé

Chaque année, chaque salarié reçoit son Bilan Social Individualisé, **photographie annuelle de sa situation** en termes de salaire, d'avantages sociaux, d'absentéisme et de formation.

La formation

3,08 % de la masse salariale est consacré à la formation, soit deux fois plus que les exigences réglementaires en vigueur.

Un plan de formation est dédié au Développement Durable : **100 % des salariés présents** depuis plus de 18 mois dans l'Entreprise sont formés et tous les nouveaux arrivants assistent à une session de sensibilisation pour intégrer les principes de base de notre démarche.



L'accompagnement à l'évolution individuelle en interne



Helpévia s'efforce de favoriser les **mobilités internes** lors de tout recrutement. Lorsqu'un poste est à pourvoir, l'annonce est diffusée en interne. Nous laissons ainsi la possibilité aux collaborateurs de proposer leur candidature y compris pour des fonctions dont on ne soupçonnait pas qu'elles puissent les intéresser.

Les écogestes en interne

Sur le postulat de « Petites Actions, Grands Effets », des écogestes sont encouragés en interne sur différents axes :

Le papier

Un objectif : réduire la consommation.

Comment ? Eviter d'imprimer. Imprimer en recto/verso, 2 pages sur une feuille, sur du papier brouillon.

Résultat : une diminution de 18 % de notre consommation entre 2012 et 2014.

Le papier est également trié par chaque collaborateur en vue de son recyclage.

La diminution des déchets : les bouteilles d'eau de source ont été remplacées par des carafes d'eau filtrée.

Les économies d'énergie : une campagne de sensibilisation pour éteindre les lumières, les PC, les duplicopieurs.



Les achats responsables en interne

Dans le choix de nos fournisseurs, que ce soit pour nos achats courants ou nos investissements, des critères sont pris en compte de façon à intégrer des exigences en faveur de l'environnement, du progrès social et du développement économique.

Ainsi, les prestataires locaux sont privilégiés. Les politiques Développement Durable de nos fournisseurs contribuent à pérenniser nos relations, tout comme la sélection de produits **éco-conçus**, **bio** ou **locaux** est encouragée.

Depuis 2016, un **questionnaire** est adressé annuellement à l'ensemble de nos fournisseurs internes pour évaluer et mieux connaître leurs **pratiques responsables**.



L'engagement sociétal

Des soutiens solidaires

Nous soutenons des initiatives solidaires qui font échos à nos valeurs, donnent du sens à notre activité et/ou peuvent nous impliquer dans la vie économique et sociale de notre territoire.

Quelques exemples de projets déjà soutenus : Marathon de Paris, Treck en Inde, Handidon (APF) – Handi-tudiant – Césame Autisme - 4L Trophy.



L'accueil des jeunes

Nous favorisons l'accueil de stagiaires étudiants voire d'apprentis en alternance persuadés qu'ouvrir les portes de notre société contribue à un enrichissement réciproque.

Le travail des personnes handicapées



Pour certaines prestations de services (mises sous pli, phoning...) ou pour des achats spécifiques (plateaux repas), nous avons régulièrement recours à un Esat.



Les achats responsables pour les adhérents

Le Développement Durable : 4^{ème} critère de choix

Depuis 2011, le Développement Durable est intégré comme 4^{ème} critère de choix lors des référencements avec le triple objectif :

- **Evaluer la démarche** des fournisseurs pour répondre aux attentes des adhérents en matière d'achat responsable.
- **Sensibiliser les adhérents & les fournisseurs** en valorisant des initiatives responsables comme élément de différenciation.
- Proposer un 4^{ème} critère de choix lors des référencements au **même titre que le produit, le prix et le service.**

L'évaluation de chaque fournisseur

Pour ce faire, la démarche Développement Durable de **chaque fournisseur est évaluée** lors de chaque renouvellement de marché. Cette évaluation s'effectue grâce à un **questionnaire construit** à partir des 7 questions centrales de l'ISO 26000 :

- La gouvernance
- Les droits de l'homme
- Les relations et conditions de travail
- Les questions relatives aux consommateurs
- La loyauté des pratiques
- L'environnement
- L'ancrage territorial

The image shows a questionnaire form for 'Appel d'Offres Spécialités Pharmaceutiques' (1er janvier 2018 - 31 décembre 2018). It includes sections for 'GOUVERNANCE', 'DROITS DE L'HOMME', and 'LOYAUTÉ DES PRATIQUES'. Each section contains specific questions and a table for 'OUI' and 'NON' responses.

Le questionnaire est établi par l'équipe du marché concerné en concertation avec un membre du groupe RSE.

Il est adapté à chaque marché et intègre ainsi les spécificités et problématiques qui lui sont propres. Les questions tiennent compte du degré de maturité du secteur d'activité en la matière. En 2016, plus de 800 fournisseurs ont été évalués.

Interpellation des fournisseurs sur des sujets sensibles

À l'écoute des préoccupations du secteur de la santé et plus particulièrement des établissements adhérents, le **questionnaire Développement Durable** évolue régulièrement. Ainsi, en 2017, de nouvelles questions ont été introduites dans le questionnaire du marché Spécialités Pharmaceutiques à propos :

- de l'indice PBT
- des perturbateurs endocriniens

Pour le marché des Consommables médicaux, une annexe au questionnaire a été rédigée :

- dans le cadre de l'instruction DGS/PP3/DGOS/PF2 N°2015-224 du 17 juillet 2015 relative à l'interdiction de l'utilisation des tubulures comportant du DEHP dans les services de pédiatrie, néonatalogie et de maternité.
- dans le cadre de l'instruction DGS/PP3/DGOS/PF2 N°2015-311 du 16 octobre 2015 relative aux conditions particulières de mise sur le marché et de distribution des dispositifs médicaux stérilisés à l'oxyde d'éthylène utilisés chez les nouveau-nés, nouveau-nés prématurés et les nourrissons

Pour le matériel médical, les fournisseurs ont été interpellés sur la mesure des ondes électromagnétiques des matériels vendus.

La communication des résultats

Suite au questionnaire, chaque fournisseur se voit attribuer **une note puis un indice de A à E** (E étant la moins bonne note ou l'absence de réponse).

Cet **indice** est communiqué aux adhérents pour une **aide à la décision** lors du référencement. Il figure également au catalogue pour les guider dans leurs achats au quotidien.

Les fournisseurs sont également informés du résultat du questionnaire. Nous leur communiquons également une **synthèse globale du marché de manière** à ce que chacun puisse se situer par rapport aux différents acteurs du secteur.

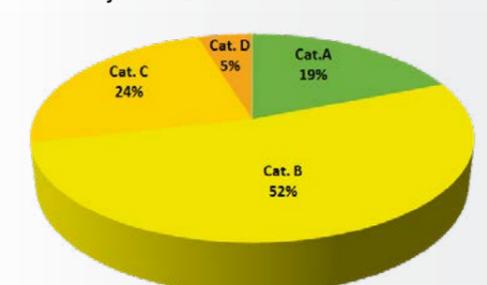
Des indicateurs de performance

Pour suivre et mesurer la sensibilisation des fournisseurs et des adhérents ainsi que l'**évolution** de leur comportement, différents **indicateurs de performance** sont mis en place. Ils seront suivis et communiqués le cas échéant à nos différentes parties prenantes.

Une note de A à E pour chaque fournisseur



Répartition des fournisseurs du Marché Investissements Assistance Médico-technique à domicile 1^{er} janvier 2017 - 31 décembre 2018



Une contribution élargie au secteur de la santé

Vice-Président du CLAPS (**Club des Acheteurs en Produits de Santé**), Eric Tabouelle, PDG d'Helpévia a participé à la rédaction de la Charte du Claps pour que les **fournisseurs** lors des appels d'offres des membres du CLAPS (privés et publics) s'engagent à adopter des **pratiques responsables**. Un questionnaire socle d'évaluation des fournisseurs, s'appuyant notamment sur l'expérience d'Helpévia, est actuellement à l'étude. Il sera à terme partagé avec les principales entités d'acheteurs.

L'approche globale

Faciliter une **approche globale** de l'offre des fournisseurs, permet une compréhension plus objective de cette offre. Le moins disant n'est pas toujours le moins cher. Initiée l'an passé sur la négociation du drapage opératoire, cette approche a été déployée sur d'autres marchés, les fournitures de bureau, les produits d'entretien, domaines où la notion de service revêt toute son importance et est véritablement différenciante. Nous entendons à terme poursuivre ce **déploiement sur d'autres marchés**.



Le produit local

Nous sommes bien conscients de la préoccupation des établissements à se fournir, dès que possible, **localement**. Nos efforts se sont portés sur **l'alimentation**, marché pour lequel cette notion a du sens à plus d'un titre : soutien à **l'économie locale**, **qualité et fraîcheur** des produits et diminution de **l'impact carbone**.

Des fournisseurs ont été identifiés sur différentes régions Helpévia pour des produits sensibles tels que la boucherie, les produits frais, la marée et un peu d'épicerie.

Pour aller plus loin, à l'occasion du renouvellement du marché au 1^{er} avril 2018, nous avons sollicités les fournisseurs pour qu'ils identifient dans leurs gammes, **des produits régionaux**. Pour éviter toute équivoque, le produit régional a été défini comme suit : « un produit conçu, transformé et distribué dans la région (*) et comportant plus de 60% d'ingrédients régionaux et/ou un produit relevant du circuit court soit lorsqu'il est conçu et élaboré par un seul acteur. » (*) Région administrative de France.

Les groupes tripartites

Depuis 2013, un projet unique et original, dénommé « Groupe Tripartite » a été initié.

Le principe : réunir hors contexte de négociations, d'appel d'offres, un panel d'**adhérents, des industriels et des collaborateurs** Helpévia autour d'une thématique sensible liée Développement Durable.

L'objectif : **améliorer l'offre** des fournisseurs, sensibiliser les professionnels de santé et faire évoluer leurs pratiques, évaluer les enjeux de secteur tout tenant compte des problématiques liées à l'environnement, aux conditions de travail, aux aspects économiques, etc...

La première thématique retenue a été le processus de traitement des endoscopes.

Des livrables, résultats de cette démarche commune et concertée, sont disponibles sur les sujets suivants :

- Le coût global d'un cycle de désinfection d'un endoscope
- Le guide des bonnes pratiques pour l'achat d'un lave-endoscope, d'une armoire de stockage
- La fin de vie du produit
- La protection du personnel



Dans ce même esprit, un autre groupe a été constitué en 2016 sur les **Produits d'entretien**. 7 livrables dans la logique de l'ACV du produit ont été rédigés. Ceux sont à la fois des outils d'aide à la décision, des **appuis pédagogiques et informatifs** :

- Le bon produit pour le bon usage
- Définir ce qu'est un produit d'entretien responsable
- Analyse RSE et coût global : pourquoi acheter un produit responsable ?
- Formation : Quels prérequis ?
- Information : Faciliter l'accès aux informations d'une fiche de sécurité
- Centrales de dilution, produits concentrés : Aide à la décision et au bon usage.
- Fin de vie des produits et gestion des déchets.



Le guide DD pour accompagner la certification HAS

À destination des établissements adhérents, ce guide a plusieurs objectifs :

- **Enrichir la certification HAS** des établissements,
- **Aider les adhérents Helpévia** à mettre en œuvre le DD dans leur établissement,
- Faire le lien entre les critères HAS et les questions centrales de l'ISO 26000 pour **proposer des actions concrètes**.

C'est un outil simple et pratique, il aide à choisir ses priorités d'actions en fonction de l'ambition que l'on s'est fixée. Ce guide s'attache à proposer des actions concrètes issues du retour d'expériences d'adhérents en concordance avec les critères de l'HAS.



La base documentaire

Une base documentaire a été structurée afin de :

- Partager les **connaissances Développement Durable collectées** par Helpévia avec l'ensemble des adhérents,
- Effectuer une **mise à jour régulière des informations** techniques, réglementaires, sociales et environnementales,
- Permettre à chacun de **compléter sa certification HAS** et sa propre démarche Développement Durable.

À terme, chaque adhérent pourra s'impliquer dans cette veille avec la possibilité de **partager son expérience** et ses bonnes pratiques.



Des offres spécifiques

Pour répondre le plus justement aux attentes des établissements, Helpévia **adapte régulièrement ses offres** avec une attention toute particulière sur les sujets liés au Développement Durable :

- Le marché Déchets non-médicaux propose différentes filières de **traitement des déchets** ainsi que la **revalorisation** de certains déchets (papier, carton, plastique...) afin de répondre aux attentes des adhérents pour cette problématique sensible.
- Le marché Bilan Impact Environnemental présente différentes **options d'accompagnement** aux établissements qui souhaitent structurer une politique Développement Durable, être accompagné pour un bilan carbone, un bilan d'émissions gaz à effet de serre, un diagnostic de performance énergétique etc...
- Pour **réduire le gaspillage alimentaire** (l'article 102 de la loi du 17 août 2015) ; une offre a été négociée pour la location ou l'acquisition d'un déshydrateur.
- La création d'une offre de **recyclage** des tabliers et accessoires de radioprotection (EPI).
- Les Journées Techniques ont inclus dans leur programme un focus en partenariat avec EDF sur les **économies d'énergie**.
- Un cycle de journées thématiques à destination des directeurs et des DRH a été proposé autour du sujet « Trouver la performance par le **bien-être au travail** ».



Des projets

Une politique Développement Durable se conçoit dans un processus d'**amélioration continue**. Helpévia vient de rédiger un nouveau **plan d'actions** sur une période de **3 ans**.

Nous irons donc plus loin sur certains sujets tout en envisageant de nouvelles actions pour répondre aux attentes de l'ensemble de nos parties prenantes et continuer à faire avancer les pratiques responsables en santé.

Ainsi, la gestion des déchets reste une problématique cruciale dans les établissements de santé : méconnaissance des filières, tri négligé ou ignoré, manque de place ...

Un guide « **Optimiser la gestion et le traitement des déchets** dans les établissements de santé » sera disponible en 2018.



Pour tout renseignement complémentaire :

Sophie TABOUELLE

Référente RSE

02 32 81 00 94

sophie.tabouelle@helpevia.fr

