



RAPPORT D'EVALUATION

DE SUIVI ECOCERT 26000

ISO 26000

La Norme internationale ISO 26000 fournit des lignes directrices sur les principes sous-jacents de la responsabilité sociétale, les questions centrales et les domaines d'action relatifs à la responsabilité sociétale ainsi que sur les moyens d'intégrer un comportement socialement responsable dans les stratégies, systèmes, pratiques et processus adoptés par les entreprises.

ALTER EGO - TOULOUSE (31)

Périmètre : Bureau de fabrication, solution digitale et communication par l'objet sur le site de Toulouse

Date d'audit : 11 janvier 2019

Equipe d'audit : Sébastien CONAN

Diffusion : M. RIVALAN

SOMMAIRE

PHASE 1 - CHAPITRE 5

Identification des parties prenantes

Cartographie des parties prenantes

Rayonnement dans la sphère d'influence

PHASE 2 - CHAPITRE 6

Gouvernance

Droits de l'Homme

Relations et conditions de travail

Environnement

Pratiques des affaires

Questions relatives aux consommateurs

Développement local

RESULTATS

AVANT-PROPOS

La norme définit les grandes questions sur lesquelles les organisations doivent concentrer leurs actions afin d'intégrer les principes de responsabilité sociétale au cœur de leur système. La norme décrit 7 grands domaines d'actions qui composeront les volets thématiques de la politique RSE, permettant ainsi de visualiser la performance sociétale des entreprises.

Ces principes sont à décliner dans la gouvernance de l'organisation, à chaque niveau du management, en prenant en compte l'ensemble des parties prenantes de l'organisation.

La principale caractéristique de la responsabilité sociétale se traduit par la volonté de l'organisation, d'une part d'assumer la responsabilité des impacts que ses activités et ses décisions induisent sur la société et l'environnement, et d'autre part, d'en rendre compte. Ceci implique un comportement qui contribue au développement durable prenant en compte les attentes des parties prenantes et respectant les lois en vigueur.

La norme s'articule en **7 chapitres** :

1. Domaine d'application
2. Terminologie
3. Appréhender la RS
4. Les principes de RS
5. Identifier la RS et dialogue avec les Parties Prenantes
6. Lignes directrices relatives aux questions centrales de RS
7. Lignes directrices relatives à l'intégration de la RS dans l'organisation

Dans ce rapport, vous retrouverez une synthèse d'évaluation sur les chapitres clés de la norme, à savoir l'identification des parties prenantes conformément au chapitre 5; la mise en œuvre d'actions suivant les lignes directrices du chapitre 6 et enfin le cadre méthodologique d'amélioration continue suivant la logique du chapitre 7.

Eléments clés liés au business

Exercice 2018 :

Reconduite de Nexity. Tentative d'intégrer la partie PAO.

RH : rupture conventionnelle

Laura, 1 ETP :

- RSE : 1/3
- 1/3 de communication (digitale, print...)
- 1/3 de suivi client – Ramon plutôt choix et sélection du FRS final :

Marché de conseil RSE propositions et discussions :

- Easytri
- ECOCERT Expert Consulting : offre AFDAS (Non-retenu)
- Diagnostic adaptation graphique communication / infographie
- Allianz : mise en page et recos du rapport RSE
- Diam bouchage
- Sixence soldata
- Totofil (association sensibilisation toulousains aux déchets urbains qui se récupèrent dans le pluvial) / affiches : mécénat de compétences et financier.

Axe de développement :

- Bouche à oreilles
- Marchés publics (environ 18% du CA)
- Prospection digitale (pompé par des adwords) et les réseaux sociaux

PHASE 1

CHAPITRE 5 DE LA NORME ISO 26000

Le chapitre 5 de l'ISO 26000 aborde deux éléments matriciels de la responsabilité sociétale

- l'identification des enjeux
- l'identification des parties prenantes et de leurs attentes

L'identification des parties prenantes et le dialogue avec elles sont, pour l'organisation, des moyens efficaces de considérer sa responsabilité sociétale.

Dans ce chapitre de la norme :

Identification des parties prenantes
Cartographie des parties prenantes
Rayonnement dans la sphère d'influence

PHASE 1 - CHAPITRE 5 DE LA NORME ISO 26000

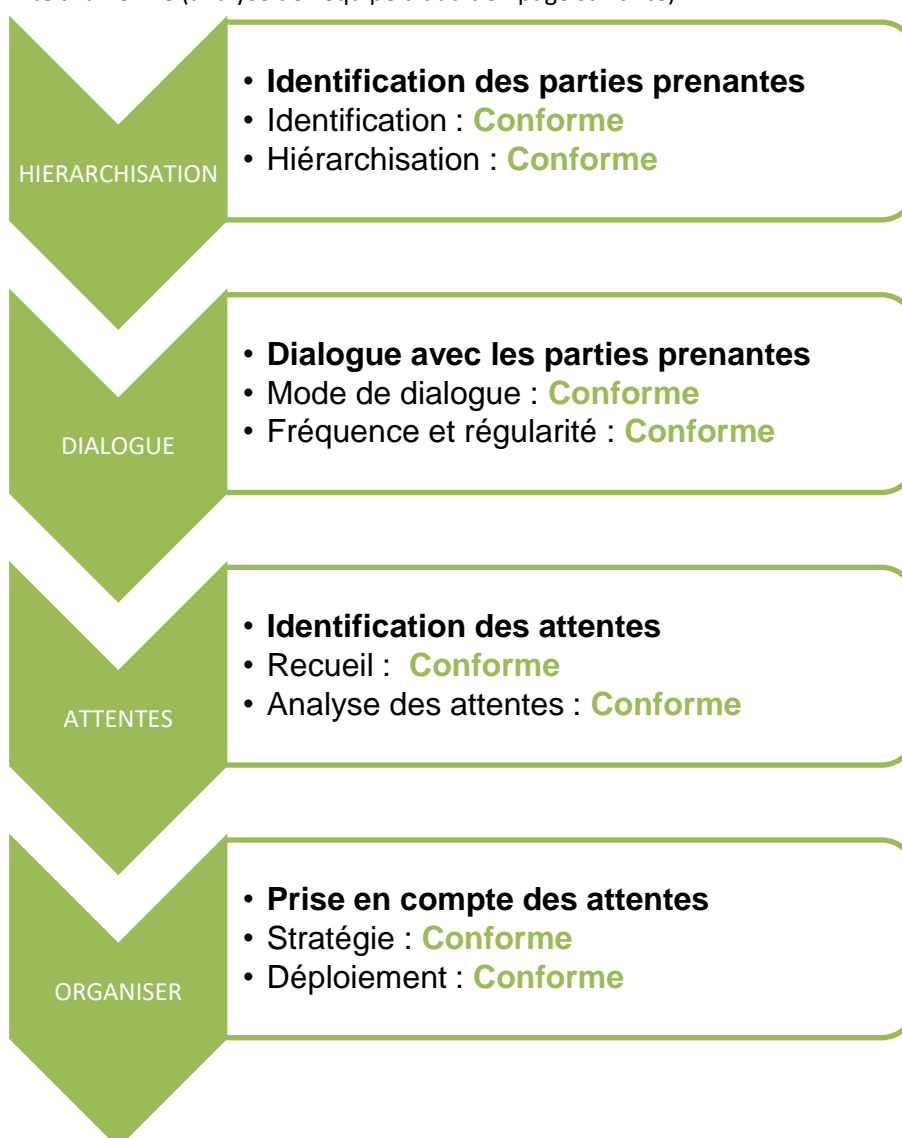
Identification des parties prenantes

Rappel de la norme :

L'ISO 26000 préconise que l'organisation comprenne la manière dont ses activités et décisions influent sur la société.

Il convient que l'organisation appréhende également les attentes de la société en matière de comportement responsable eu égard à ces impacts.

Niveau de conformité à la norme (analyse de l'équipe d'audit en page suivante)



Avis de l'équipe d'audit

Identification des parties prenantes

Une identification des parties prenantes a été réalisée. Les parties prenantes identifiées sont les suivantes :- Internes- Partenaires d'affaires- Territoires- Etat- Associations et autres. Une liste des parties prenantes identifiées vient dérouler cette typologie. Une hiérarchisation des parties prenantes est en place en fonction de leur importance stratégique.

Audit 2017 : mêmes constats, envisager de compléter la cartographie, notamment en déterminant la sphère d'influence et les impacts négatifs liés aux parties prenantes (qualitativement) de manière à déterminer ceux qui doivent être maîtrisés.

Dialogue avec les parties prenantes

Audit 2018 : Le dialogue avec les parties prenantes pourrait être formalisé et structuré, notamment avec celles qui ne sont pas directement liées à la chaîne de valeur.

Identification des attentes des parties prenantes

Axe d'amélioration 2013 - 1 : Les attentes clients et fournisseurs semblent connues et ALTER EGO tend à y répondre au quotidien. Toutefois, il serait opportun de recueillir les attentes de manière formelle, car le processus empirique de relation client / fournisseur peut ne pas faire apparaître certaines attentes particulières.

Un travail similaire peut être mené auprès des autres parties prenantes (périmètre élargit)

Audit 2017 : les attentes des parties prenantes sont connues et synthétisées.

Prise en compte des attentes des parties prenantes

Un plan d'action est désormais clairement décliné et suivi.

Axe d'amélioration 2013 - 2 : Les attentes particulières de l'ensemble des parties prenantes ne sont pas systématiquement collectées. De ce fait, leur prise en compte dans le plan d'actions n'apparaît pas évident (le lien pourrait être fait dans le tableau de suivi).

Audit 2015 : Les actions mises en place se réfèrent au domaine d'action de l'ISO 26000

Audit 2017 : mêmes constats.

Audit 2018 : excellente formalisation du pilotage RSE

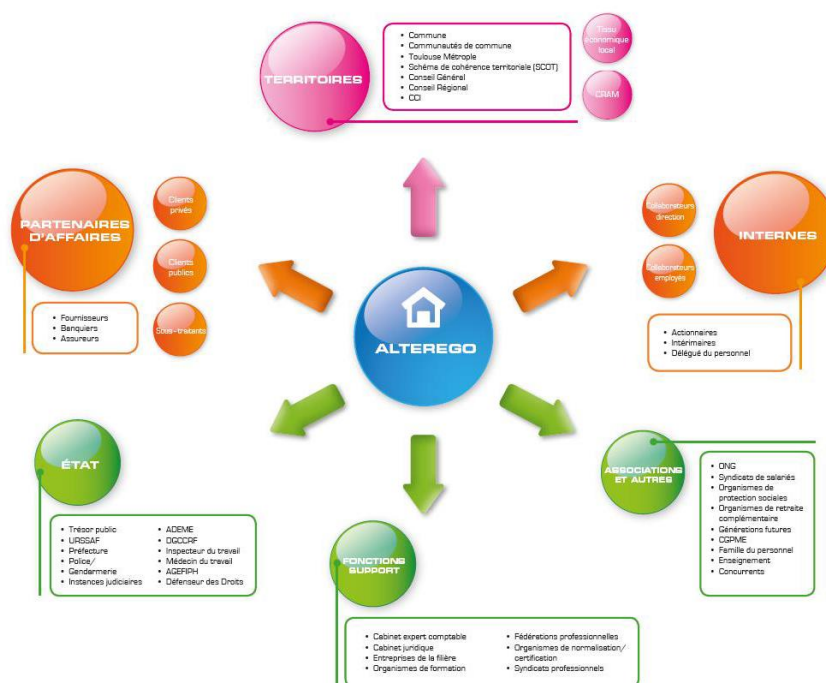
PHASE 1 - Chapitre 5 de la norme ISO 26000

Cartographie des parties prenantes

Rappel de la norme

Comprendre la manière dont des parties prenantes sont affectées par les activités d'une organisation et/ou affectent celles-ci permet d'identifier vos enjeux.

Ainsi, en déterminant les liens induits avec ses parties prenantes, l'organisation identifie aisément ses parties prenantes les plus importantes.



Audit 2013 : De par sa communication à l'externe sur sa démarche, ALTERGEO s'applique à informer, sensibiliser ses parties prenantes aux logiques RSE, de manière pragmatique et claire. Le projet 2014 est cohérent avec le déploiement de la démarche.

Audit 2015 : La sensibilisation des parties prenantes est systématique tant en interne qu'en externe.

Audit 2017 : mêmes constats

Audit 2018 : mêmes constats



PHASE 2

CHAPITRE 6 DE LA NORME ISO 26000

La grille de lecture définie par le chapitre 6 est large et exhaustive pour permettre à l'organisation de couvrir l'ensemble de ses impacts potentiels et entrer ainsi dans une démarche d'amélioration de ses pratiques.

L'évaluation de vos pratiques aux travers des différentes lignes directrices de l'ISO 26000 permet d'identifier les points forts de votre organisation ainsi que les axes d'améliorations qui pourront être consolidés par la mise en place d'une démarche d'amélioration continue.

Dans ce chapitre de la norme :

- Gouvernance
- Droits de l'Homme
- Relations et conditions de travail
- Environnement
- Loyauté des pratiques
- Questions relatives aux consommateurs
- Développement local

PHASE 2 - CHAPITRE 6 DE LA NORME ISO 26000

La phase 2 consiste à évaluer la pertinence des pratiques RS au regard des lignes directrices du chapitre 6 de la norme ISO 26000.

La pertinence de la démarche résulte de la prise en compte des éléments suivants :

- contexte (secteur, activité, contexte réglementaire,...)
- caractéristiques (structure organisationnelle, effectif, localisation, périmètre de la RS,...)
- impacts et domaines d'action (au regard des questions centrales)
- dialogue et gouvernance

La notation est réalisée à partir de la grille suivante :

EVALUATION DES CRITERES DE PRATIQUE	DEGRE DE MATURITE
Non Concerné	
Non mis en œuvre ou mise en œuvre de manière anecdotique	0
Mis en œuvre de manière évidente mais ponctuellement	25%
Mis en œuvre méthodiquement et systématiquement dans tous les domaines	50%
Pertinent et mis en œuvre de manière méthodique et systématique	75%
Mis en œuvre, évalué et amélioré méthodiquement et systématiquement	
- Meilleurs Techniques Disponibles (excellence des pratiques)	100%
- Benchmark des performances (excellence des résultats)	

GOUVERNANCE

POSITIONNEMENT (Actions) ATTENTES DES PARTIES PRENANTES JUSTIFICATION DE LA NOTATION	NIVEAU DE MATURITE
---	-------------------------------

Politique Développement Durable

100%

Les dirigeants ont défini des valeurs, cohérentes avec les principes du Développement Durable, dans une Charte de Responsabilité Sociétale.

Audit 2017 : la charte reste la formalisation de l'engagement d'Alterego.

Axe d'amélioration 2017 - 1 : La charte pourrait être déclinée en objectifs opérationnels annuels, en fonction de la performance RS et les domaines d'actions prioritaires.

2018 : 5 axes stratégiques ont été définis en phase avec les attentes des parties prenantes et des enjeux RSE prioritaires de l'organisation, notamment par la mesure de l'impact indirect des externalités générées par l'activité principale d'Alterego.

Analyse des attentes des Parties Prenantes

75%

L'entité a identifié ses différentes parties prenantes. Leurs attentes sont prises en considération dans les processus de décision de l'entité grâce à un système de hiérarchisation.

Audit 2017 : la cartographie des parties prenantes a été mise à jour.

Axe d'amélioration 2017 - 2 : La cotation des parties prenantes a été affinée et mise à jour. Celles entrant dans la sphère d'influence sont identifiées. Poursuivre la mise en place d'une analyse des domaines d'actions de l'ISO 26000 selon la norme X30 – 029 (priorisation des thématiques pour orienter le programme d'action en cohérence).

2018 : même remarque. Formaliser l'analyse de matérialité et le questionnement des parties prenantes sur leurs attentes afin de nourrir le système de management.

Stratégie / Schéma de gouvernance

75%

Un plan d'actions a été défini en cohérence avec les objectifs et enjeux de l'entité. ALTER EGO doit garder une approche pragmatique.

Audit 2015 : Mêmes constats.

Le dirigeant a adhéré au syndicat 2FCO, suivit une formation spécifique à l'ISO 26000. Une volonté de structurer les achats responsable a avancé, via l'appropriation du guide de l'AFNOR.

Enfin une offre conseil RS a été développée en partenariat avec un expert RSE externe.

Audit 2015 : la stratégie RSE est claire avec développement des services à valeur ajoutée « locale », développement d'une offre de conseil RSE, développement d'outils d'aide à la décision RSE pour les clients.

Axe d'amélioration 2017 - 3 : La mise en place d'une veille sur la RS pourrait être formalisée sur toutes les questions pertinentes (réglementations commerciales, éco-organismes, cosmétiques / équipements électriques et électroniques...)

2018 : En tant que pionnier de la communication par l'objet responsable en Région Occitanie, la stratégie d'Alterego de déployer des solutions éco-responsables (objets promotionnel et conseil RSE) est en phase avec les enjeux de durabilité bien que probablement un peu en avance sur les attentes des parties prenantes.

Management

75%

Une démarche d'amélioration continue de l'entité se structure progressivement avec l'arrivée d'une collaboratrice à 50% sur les questions RSE en appui du dirigeant (plan d'actions, veille active sur la RSE en local et les tendances internationales,...).

Un reporting d'indicateurs avec référence au global compact et à la GRI G4 est en place et fidèlement suivi.

Axe d'amélioration 2017 - 4 : Un plan d'action est en place et mis à jour régulièrement. Le lien avec le reporting et le suivi de la performance (mesure de l'évolution en interne vis-à-vis d'objectifs) pourrait être amélioré et managé systématiquement.

Mettre en place les objectifs liés à la déclinaison de la politique RSE (court, moyen et long terme).

2018 : le management participatif et bienveillant du dirigeant est à noter.

La plan d'actions a été actualisé. Le suivi des KPI est excellent et pertinent. Les objectifs ne sont toutefois pas encore toujours définis. En effet, la position « rupturiste » de l'abandon (vs la réduction actuelle) de certaines offres produits à fort impact environnemental n'est pas encore acté.

Sensibilisation

100%

Compte tenu de la taille de l'entité, l'ensemble du personnel est très sensibilisé à la démarche.

Audit 2017 : Mêmes constats.

2018 : même constats.

Reporting

100%

ALTER EGO dispose d'un outil de gestion de la performance particulièrement efficace et adapté aux besoins de développement de l'entité. Les indicateurs sont à mettre en place au fur et à mesure des besoins, en gardant une approche pragmatique.

Axe d'amélioration 2013 - 4 : Le reporting et le suivi d'indicateur ne prend pas en compte l'ensemble des enjeux de la RSE. Cette structuration de la démarche permettrait une transparence accrue vis-à-vis des parties prenantes

Audit 2017 : des indicateurs RSE sont suivis et une infographie est en préparation pour la communication externe.

2018 : le reporting s'est assurément amélioré, la correspondance avec la GRI & l'ISO 26000 est menée. Ce reporting pour une société de 4 personnes est de l'ordre des meilleures pratiques observées.

Communication

75%

Des événements de rencontre et de partage sont prévus avec les parties prenantes de l'entité. Il s'agit à la fois d'une démarche commerciale, mais aussi d'une volonté de rayonner dans la sphère d'influence.

Audit 2017 : Mêmes constats. La communication sur la politique RS est réalisée dans les AO, sur le site web, les plaquettes ou encore newsletter dédiées à la consommation responsable. La communication dans les forums, réunions sur le territoire est également un axe de communication fort du dirigeant. L'implication est renforcée au sein des réseaux RSE du territoire.

Axe d'amélioration 2017 - 5 : réaliser un reporting extra-financier afin de le communiquer aux parties intéressées.

2018 : la communication vis-à-vis des PP externes pourrait être développée. La stratégie de prospection commerciale sur le conseil RSE pourrait être davantage structurée et déployée.

Gestion documentaire

75%

Audit 2017 : La gestion documentaire a clairement progressé, toutefois le pilotage de la fonction achats peut progresser (garanties RSE des fournisseurs).

2018 : la gestion documentaire sur le processus achats reste un point d'amélioration.

Revue de gouvernance

75%

La revue annuelle est à prévoir, les conclusions devront être présentées à ECOCERT Environnement pour validation. La revue annuelle doit permettre de prendre le temps de porter une analyse critique sur sa démarche, et de se poser les questions suivantes :

- la démarche est-elle adaptée à mon organisation ?
- la démarche est-elle efficace ?

Audit 2013 : Mêmes remarques pour l'audit de suivi, le plan d'actions est à jour, et des indicateurs de suivi économiques seulement.

Axe d'amélioration 2015 - 7 : Mêmes constats. Des indicateurs achats ont été suivis et synthétisés. Un reporting RSE (base art. 225) pourrait être formalisé.

Une revue de direction annuelle pourrait être mise en place pour mesure l'efficacité du management de la RSE.

Axe d'amélioration 2017 – 6 : Mêmes remarques pour l'audit de suivi, le plan d'actions est à jour, mais absence de revue de direction fixant le bilan et le cap à suivre à moyen et long termes en termes d'objectifs.

2018 : le bilan a été réalisé, une réflexion sur la maturité et la stratégie a fait l'objet d'une véritable réflexion et a mené à fixer un cap à 5 ans.

Il serait judicieux de recueillir les freins à l'engagement RSE des prospects et clients dans les bilans réguliers menés, afin de d'acter notamment la stratégie d'influence à adopter pour positionner au mieux les offres d'Alterego.

DROITS DE L'HOMME

POSITIONNEMENT (Actions) ATTENTES DES PARTIES PRENANTES JUSTIFICATION DE LA NOTATION	NIVEAU DE MATURITE
---	-------------------------------

Devoir de vigilance

50%

Audit 2017 : L'entité tend à respecter les principes des Droits de l'Homme et prend cet engagement vis-à-vis des parties prenantes dans la charte fournisseurs RSE.

La stratégie d'entreprise vise à développer les services de pré-vente et de conseil RSE. Cette évolution de positionnement est corrélée à une volonté de développer le sourcing UE (avec objectifs et indicateurs en progression annuelle).

Toutefois, ALTER EGO n'a pas les moyens de s'assurer comment ses activités ou commandes ont une incidence sur les Droits de l'Homme.

Via les fournisseurs références, des rapports d'audits sociaux sont parfois disponibles mais pas systématiquement.

La construction d'un outil d'analyse de la performance « sociale et environnementale » du produit est à noter, pour l'information du client à sa demande.

Axe d'amélioration 2017 - 7 :

Faire l'analyse de risques RSE intrinsèques au couple fournisseur / produits. Faire signer la charte aux fournisseurs clés sur les zones d'approvisionnements à risques.

Déterminer les seuils d'acceptabilité des sourcing liés à l'analyse « AMC » créée.

2018 : mêmes constats.

Prévention de la complicité

50%

ALTER EGO s'engage à ne pas nouer de partenariat avec une organisation qui porte atteinte aux Droits de l'Homme.

L'entité cherche à se renseigner sur les conditions sociales et environnementales de fournitures de biens et de prestations de services.

Axe d'amélioration 2017 – 8 : même constats, mais niveau de maîtrise encore faible sur certains sourcings (cas par exemple du savon, ampoules LED).

2018 : le sourcing de produits électronique a clairement diminué au profit d'autres solutions biosourcées et produits origine UE.

Discrimination et groupes vulnérables

50%

ALTER EGO s'engage à veiller à n'exercer aucune discrimination vis-à-vis des groupes sous-représentés et garantit de ne pas contribuer à des pratiques discriminatoires à travers les relations qui sont liées à ses activités.

L'entité collabore avec une entreprise adaptée française et locale.

Axe d'amélioration 2017 – 9 : Toutefois l'absence de discrimination chez les fournisseurs ne peut être garantie totalement, faute d'analyse de risques.

2018 : le recentrage des sourcing France et Europe (KPI en augmentation). Veiller à bien analyser l'origine des matières premières et pas uniquement le lieu d'implantation de l'importateur dans les KPI.

Droits civils et politiques

50%

ALTER EGO s'engage à respecter les droits civils et politiques : vie, liberté d'opinion et d'expression, réunion pacifique et libre association, liberté de chercher, recevoir et répandre les informations, être propriétaire et protégé contre la dépossession arbitraire, accès à un procès en bonne et due forme.

Axe d'amélioration 2017 – 10 :

Toutefois le respect des droits civils et politiques chez les fournisseurs de la sphère d'influence ne peut être garanti totalement, faute d'analyse de risques.

2018 : mêmes constats.

Droits économiques, sociaux et culturels

50%

ALTER EGO cherche à garantir que l'organisation n'entreprend pas d'actions entravant, faisant obstacle ou empêchant la jouissance de ces droits.

Axe d'amélioration 2017 – 11 :

Toutefois le respect des droits économiques, sociaux et culturels chez les fournisseurs de la sphère d'influence ne peut être garanti totalement, faute d'analyse de risques.

2018 : mêmes constats

Droits fondamentaux au travail

50%

ALTER EGO respecte les principes fondamentaux du droit du travail et reconnaît les représentants du personnel, n'effectue pas de travail forcé, ne fait pas appel au travail des enfants.

Axe d'amélioration 2017 – 12 :

Toutefois le respect des droits fondamentaux au travail chez les fournisseurs de la sphère d'influence ne peut être garanti totalement, faute d'analyse de risques.

2018 : mêmes constats.

RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

<p style="text-align: center;">POSITIONNEMENT (Actions) ATTENTES DES PARTIES PRENANTES JUSTIFICATION DE LA NOTATION</p>	<p style="text-align: center;">NIVEAU DE MATURITE</p>
<p>Emploi et relations employeur/employé</p> <p>ALTER EGO reconnaît l'importance de la stabilité de l'emploi et planifie son organisation du personnel de façon à éviter tout recours excessif au travail. L'entité cherche dans la mesure de son possible à atténuer les impacts négatifs en cas de modifications des activités.</p> <p>ALTER EGO ne cherche pas à profiter de conditions de travail abusives ou inéquitables.</p> <p>Audit 2017 : Renforcement des effectifs et bonne intégration des deux nouveaux collaborateurs. Les contrats sont en CDI et disposent d'une rémunération et couverture sociale en phase avec les obligations réglementaires.</p> <p>2018 : mêmes constats. Avancer sur les critères B Corp où l'évaluation n'est pas optimisée.</p>	<p style="text-align: center;">75%</p>
<p>Conditions de travail et protection sociale</p> <p>Dans la mesure de son possible, ALTER EGO essaie de s'assurer que les conditions de travail sont conformes à la législation. La Direction d'ALTER EGO ne dispose pas des compétences requises pour une maîtrise parfaite du complexe droit du travail français, toutefois l'employeur agit de bonne foi selon une ligne directrice de bon père de famille.</p> <p>ALTER EGO assure des conditions de travail décentes.</p> <p>Dans la mesure du possible, ALTER EGO assure des conditions de travail permettant d'équilibrer vie personnel et vie professionnelle.</p> <p>Points forts 2017 : ALTER EGO met en place des conditions de travail très agréables pour le confort de son personnel.</p> <p>Audit 2017 : Mêmes constats. Les conditions de travail sont toujours en phase avec les attentes des salariés (organisation du travail, lieu, autonomie).</p> <p>2018 : mêmes constats</p>	<p style="text-align: center;">75%</p>

Dialogue social

75%

Audit 2015 : Le dialogue est quotidien dans l'entreprise à taille humaine. Les avantages sociaux sont réels et en adéquation avec les attentes des collaborateurs.

Audit 2017 : Mêmes constats. Une enquête sociale a été réalisée confirmant l'excellente relation avec les collaborateurs, le sentiment d'appartenance à l'entreprise et la reconnaissance du travail accompli.

2018 : mêmes constats

Santé et sécurité au travail

75%

ALTER EGO est faiblement concerné par les risques au travail.

Une vigilance devra être gardée concernant les éventuels risques psychosociaux.

Axe d'amélioration 2013 – 5 : Des actions pourraient être menées sur la prévention des risques psychosociaux, notamment par la conduite d'entretiens individuels.

Audit 2015 : Des entretiens annuels ont été réalisés. Le document unique est en cours de révision avec le soutien de la CCI.

Audit 2017 : le document unique est en place. Les risques psychosociaux n'ont pas été détectés dans l'entreprise suite à l'entretien avec les collaborateurs et l'enquête interne.

Axe d'amélioration 2017 – 13 :

Envisager un benchmark externe sur cette thématique pour démontrer l'exemplarité de la structure en la matière.

2018 : Le document unique a été actualisé et les actions identifiées menées ou en cours de déploiement. Les conditions de travail, le respect de l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle est assuré.

Développement du capital humain

75%

La politique de formation et de développement des compétences est limitée compte tenu de la taille de l'entité.

ALTER EGO est une entreprise à taille humaine dans laquelle le respect des responsabilités familiales des travailleurs est très bien acquis.

Audit 2015 : Le plan de formation a été suivi, pour les deux collaborateurs ainsi que le dirigeant. L'écoute des attentes des salariés est assurée en continu.

2018 : vu EAI de tous les salariés. Très bonne satisfaction des collaborateurs sur leur développement des compétences. Vu registre salariés.

L'ENVIRONNEMENT

POSITIONNEMENT (Actions) ATTENTES DES PARTIES PRENANTES JUSTIFICATION DE LA NOTATION	NIVEAU DE MATURITE
<p>Prévention de la pollution</p> <p>ALTER EGO dispose d'une bonne connaissance de ses aspects environnementaux et agit en conséquence.</p> <p>Les actions environnementales sont formalisées à travers le plan d'action de la politique RSE.</p> <p>Dans la mesure de son possible, ALTER EGO essaie de développer et promouvoir des produits et services plus écologiques.</p> <p>Points forts : La volonté forte de l'entité de diminuer toutes formes de pollution entraîne des réflexions poussées et innovantes.</p> <p>Axes d'amélioration 2013 - 6 : Dans sa politique d'achats et de sourcing, ALTER EGO doit engager une réflexion afin d'identifier les produits et services respectueux de l'Homme et de l'environnement.</p> <p>Audit 2015 : un reporting des produits vendus par famille a été mis en place (origine géographique, écologique).</p> <p>Axe d'amélioration 2015 - 9 : Toutefois, la nomenclature reste à affiner.</p> <p>Audit 2017 : mêmes constats, la nomenclature est clairement à affiner dans le cadre de l'analyse de risques.</p> <p>A noter la mise en place de l'outil « AMC » clairement pertinent pour une première évaluation des impacts environnementaux, comme outil d'aide à la décision.</p> <p>Axe d'amélioration 2017 – 14 :</p> <p>Veiller à bien documenter toutefois les positionnements par critère.</p> <p>Pour les industries qui pourraient avoir un impact environnemental important (plasturgie, textile, chimie), identifier parmi les fournisseurs leur performance environnementale, les impacts en termes de pollutions se situant principalement chez les fabricants, façonniers et imprimeurs.</p>	<p>75%</p>

2018 : questionnaire adressé aux fournisseurs pour parfaire la connaissance de leurs pratiques environnementales.

Utilisation durable des ressources

58%

Axes d'amélioration : ALTER EGO devra identifier des produits issus de matières recyclées.

Axes d'amélioration 2013 - 7 : ALTER EGO devrait envisager la mise en place d'une politique d'achats et de sourcing écoresponsables.

Point fort : ALTER EGO fait la promotion d'une consommation durable auprès de ses parties prenantes. Des solutions innovantes sont recherchées avec les clients.

Audit 2017 : Mêmes constats. L'outil développé AMC va dans le bon sens. La proportion de produits vendus « plus responsables » est en croissance, bien que la proposition de ce type d'offres n'est pas systématique (cette notation en tient compte).

Axe d'amélioration 2017 – 15 :

Toutefois, le processus achats doit être structuré au regard des critères mieux-disant souhaités. Des listes négatives pourraient être envisagés : pour cela des lignes directrices doivent être formalisés et des engagements pris.

Veiller à déterminer si l'entité est redevable d'une quelconque éco-contribution sur la fin de vie des emballages en cas de mise sur le marché (piles / ampoules / DEEE)...

2018 : mêmes constats bien qu'un recentrage des offres pour limiter les produits à base de plastiques ou autre objet high tech provenant d'Asie ont diminué (exemple du coffret d'accueil Nexity).

Atténuation du changement climatique

80%

L'entité est d'une taille trop restreinte pour mettre en place une stratégie carbone : mesurer (bilan carbone), réduire (SMEC), compenser (reforestation).

Points forts : ALTER EGO propose toutefois de façon pragmatique des actions fortes de sens et cherche notamment à privilégier les acteurs locaux.

Axes d'amélioration 2013 - 8 : Une veille sur les ACV multicritères et les analyses environnement comparatives des achats d'ALTER EGO pourraient être envisagés pour optimiser l'impact des intrants.

Audit 2015 : Un outil d'analyse des produits a été formalisé.
L'acquisition d'un véhicule de fonction à faible impact CO2.
Envisager l'achat d'électricité issu d'énergies renouvelables.
De nombreux déplacements sont réalisés en transport en commun. La communication dématérialisée est favorisée.

Axe d'amélioration 2015 - 10 : Envisager la compensation des émissions de CO2 résiduelles.

Point fort 2017 : les indicateurs suivis prouvent une nette progression quant à l'impact GES d'Alterego.
La société a investi dans des panneaux photovoltaïques couvrant environ 30% de ses besoins.
La recherche de solutions locales de prestations de services est à noter.
La stratégie positionnée vers le conseil et le service vs la vente d'objets tend à réduire l'impact GES global de la société.

2018 : l'engagement reste exemplaire.

Protection de l'environnement et réhabilitation des habitats naturels

65%

Axes d'amélioration : ALTER EGO pourrait mener une réflexion afin d'envisager des actions permettant d'éviter la perte d'écosystèmes naturels, d'en réhabiliter, ou de compenser les pertes (ex : ramassage de déchets).

Axes d'amélioration 2013 - 9 : Utiliser une proportion plus importante de produits dont les fournisseurs utilisent des technologies et processus plus durables.

Audit 2015 : La proportion de produits commercialisés plus écologiques est en hausse en 2014. Le dirigeant encourage ses clients sur des impressions issues de forêts gérées ou de textiles écologiques. Les enjeux économiques restent toutefois une barrière pour le client.

Audit 2017 : Mêmes constats. Sur le site des actions biodiversité ont été réalisées (niches écologiques notamment).

Axe d'amélioration 2017 – 16 :

Déterminer les critères et indicateurs à suivre pour prouver que les prestations d'impressions sont bien issues de forêts gérées durablement.

2018 : L'indicateur sur les offres issues de forêts gérées durablement pourrait être établi et systématisé en proposant le différentiel de prix au prospect lui laissant l'opportunité de piloter son engagement en faveur de la lutte contre la déforestation.

Envisager l'identification de la contribution d'Alterego aux enjeux dont les industriels s'emparent : Zéro net déforestation, carbon neutral par exemple.

LOYAUTE DES PRATIQUES

<p style="text-align: center;">POSITIONNEMENT (Actions) ATTENTES DES PARTIES PRENANTES JUSTIFICATION DE LA NOTATION</p>	<p style="text-align: center;">NIVEAU DE MATURETE</p>
<p>Lutte contre la corruption</p> <p>ALTER EGO est en mesure d'identifier les risques de corruption et de mettre en œuvre une politique et des pratiques luttant contre la corruption.</p> <p>L'entité garantit que le leadership constitue un exemple de lutte contre la corruption.</p> <p>Audit 2015 : Mêmes constats</p> <p>Audit 2018 : Mêmes constats</p>	<p style="text-align: center;">75%</p>
<p>Concurrence loyale</p> <p>ALTER EGO mène une partie de son activité dans le cadre des marchés publics, d'une manière donc compatible avec la législation et la réglementation sur la concurrence.</p> <p>Audit 2015 : Mêmes constats</p> <p>Audit 2018 : Mêmes constats</p>	<p style="text-align: center;">68%</p>
<p>Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur</p> <p>Dans sa sphère d'influence directe, ALTER EGO est particulièrement vigilant à l'intégration de critères éthiques, sociétaux et environnementaux dans ses pratiques d'achat.</p> <p>Axes d'amélioration : Par contre, en ce qui concerne les produits revendus, ALTER EGO devra être très vigilant.</p> <p>ALTER EGO mène une sensibilisation active dans ses relations avec ses parties prenantes.</p> <p>Audit 2017 : La sensibilisation des clients reste pertinente.</p> <p>L'outil d'analyse des prestations proposées via des critères sociaux et environnementaux.</p> <p>La création d'une offre de services liée à la RSE (diagnostic et accompagnement).</p> <p>Axe d'amélioration 2017 – 17 : Renforce la promotion de la RSE vis-à-vis des fournisseurs et des garanties indispensables à obtenir (autorisation de mise sur le marché pour les savons, conformité pour les ampoules LED, risques environnementaux liés à la fabrication textile...).</p>	<p style="text-align: center;">88%</p>

Audit 2018 :**Périmètre DEEE : Clé usb : OSSOPAN :**

Taxe DEEE inscrite à 1,00 Ct

31/05/2018 : Reference powerbank : 2200 MaH PB101B – facture 180193

Fournisseur tobe flash : vu facture fournisseur, pas d'informations sur le produit, l'origine.

Vu facture pf concept fournisseur powerbank

Vu plaquette durabilité pfconcept : rapport 2017 : quelle garantie ?

Textile : Coupe Vent Franprix : Siroco par B&C : pas de certificat Oekotex

Vu liste des fournisseurs :

Fiches de non-conformités

Déclaration et dossiers FRS

Calcul FSC : environ 50% du CA

Bonne pratiques relevées durant l'évaluation :

Book des tendances 2018 avec promotion de solutions « éco-responsables ».

Mise en avant papiers tendance (notamment le Crush ou encore kraft).

Paiement à réception de facture pour les FRS stratégiques (dont les petits type Horus, Iconoplast, Imprimerie Trefle)

QUESTIONS RELATIVES AUX CONSOMMATEURS

POSITIONNEMENT (Actions) ATTENTES DES PARTIES PRENANTES JUSTIFICATION DE LA NOTATION	NIVEAU DE MATURITE
---	-------------------------------

Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats

92%

ALTER EGO ne s'engage dans aucune pratique trompeuse ou déloyale.

L'entité consent à partager l'information pertinente pour permettre au client de faire un choix éclairé.

ALTER EGO est en mesure de justifier les éventuelles réclamations.

Audit 2015 : Mêmes constats. Les CGV sont adossées à l'ensemble des devis.

Audit 2017 : Mêmes constats.

Audit 2018 : Mêmes constats.

Protection de la santé et de la sécurité des utilisateurs

50%

Axe d'amélioration : ALTER EGO n'est pas en mesure de s'assurer que les produits distribués sont sûrs pour les utilisateurs.

L'entité est en mesure de rappeler les produits si un produit présente un risque imprévisible ou un défaut sérieux.

Axe d'amélioration 2013 – 10 : ALTER EGO ne dispose pas d'une maîtrise totale des risques à la conception des produits distribués. Toutefois l'organisation dispose de certificats de conformités pour certains de ses produits achetés. Cette veille doit être plus structurée et mieux documentée, notamment sur les aspects santé/sécurité des usagers.

Audit 2015 : Mêmes constats.

Axe d'amélioration 2015 - 11 : Poursuivre la consolidation des données et la collecte des garanties sur la santé / sécurité par rapport aux produits commercialisés.

Envisager un cahier des charges spécifique d'exigences à minima en cas de référencement de nouveau fournisseurs / produits.

Axe d'amélioration 2017 - 18 : Poursuivre la consolidation des données et la collecte des garanties sur la santé / sécurité par rapport aux produits commercialisés.

Envisager un cahier des charges spécifique d'exigences à minima en cas de référencement de nouveau fournisseurs / produits.

L'exemple du savon origine Chine et l'absence de documentation quant à l'innocuité d'un produit réglementé pour sa commercialisation en France reflète la nécessité de structuration du processus achats responsables et de la sensibilisation des équipes. Des critères à minima et choix s'imposent pour garantir la santé du consommateur / usager final.

2018 : une vigilance accrue est faite pour les produits cosmétiques sourcés. Veiller dès la conception du projet à identifier systématiquement les enjeux RSE (pour tous nouveau référencement couple produit / fournisseur)

Autre sujet RGPD : Webinar 2FPCO : état RGPD + registre à remplir. Mise en conformité en cours.

Consommation durable

75%

Analyse critique des demandes clients et pertinence des propositions
Recherche de solutions plus respectueuses que la demande exprimée

L'entreprise privilégie les produits présentant une démarche sociétale, toutefois le prix reste l'élément regardé en priorité.

Audit 2015 : L'offre de produits diversifiée fait la part belle aux produits écologiques.

Axe d'amélioration 2015 - 12 : L'argumentaire pourra évoluer vers une objectivation des critères de choix pour le client.

Audit 2017 : mêmes constats. L'AMC est un premier outil pertinent à systématiser.

2018 : cf. constats précédents sur le book des tendances, le sourcing de nouveaux produits et les communications digitales sur les réseaux pour la promotion de la RSE et des enjeux business afférents.

SAV, assistance et résolution des réclamations et litiges

72%

Les clients reviennent souvent, l'effectif ne permet pas un suivi qualité de chaque client.

ALTER EGO est en mesure de traiter les réclamations et d'améliorer les pratiques en réponse aux réclamations.

Audit 2013 : Des formations ont été réalisées sur la relation client / téléphonie.

Audit 2015 : Les formations en gestion des réclamations sont utiles aux collaborateurs.

Axe d'amélioration 2015 - 13 : Mettre en place un enregistrement sur le suivi des réclamations.

Audit 2017 : les indicateurs sont suivis et les process en place, démontrant une augmentation des anomalies (à corrélérer toutefois à l'augmentation d'activité). Une vigilance accrue est donc prévue dans le suivi des fournisseurs.

2018 : Evolution des KPIs de NC : de 5,4% à 3,11 %

Vu tableau synthétique régularité top 15

Education et sensibilisation

85%

Dans le cadre de la sensibilisation et de l'éducation de ses fournisseurs, ALTER EGO aborde :

- les informations liées à la protection de l'environnement;
- les informations liées à l'utilisation efficiente des matières et ressources;
- les informations liées aux bonnes pratiques de consommation durable.

Points forts : ALTER EGO met en place un dialogue sur sa compétitivité écoresponsable et sensibilise ainsi ses partenaires.

Audit 2013 : Une journée porte ouverte pour les prospects et clients a été organisée pour faire découvrir les offres « made in France » et « développement durable ».

Audit 2015 : L'éducation des PP est concrétisée par une offre de service complémentaire en matière de conseil RSE.

Point fort 2017 : Sur un marché encore peu réceptif aux arguments, l'innovation d'Alterego est à noter sur le sujet et la promotion des produits et services plus responsables une réalité. Les argumentaires évoluent et se peaufinent avec le temps pour gagner en objectivité.

2018 : la volonté du dirigeant d'accompagner les acteurs dans la transition de leurs modèles économique est réelle. La maturité des acteurs aujourd'hui est insuffisante notamment des TPE / PME. L'argumentaire et la prospection doit se poursuivre pour récolter les fruits de 5 ans d'engagements sur le sujet.

DEVELOPPEMENT LOCAL

<p style="text-align: center;">POSITIONNEMENT (Actions) ATTENTES DES PARTIES PRENANTES JUSTIFICATION DE LA NOTATION</p>	<p style="text-align: center;">NIVEAU DE MATURITE</p>
<p>Implication auprès des communautés</p> <p>ALTER EGO consulte régulièrement les groupes représentatifs de la communauté pour déterminer les priorités en matière de développement d'activités.</p> <p>Audit 2015 : Mêmes constats. L'implication se renforce au travers des différents réseaux (scolaires, économiques, enseignement, associatif).</p> <p>Audit 2017 : la dynamique est toujours très présente de la part du dirigeant, au sein des réseaux type club de la com toulousains, CCI, dans la vie de quartier par exemple.</p> <p>Audit 2018 : mêmes constats, notamment au sein du réseau entreprendre.</p>	<p style="text-align: center;">75%</p>
<p>Education et culture</p> <p>ALTER EGO est en mesure d'accueillir des étudiants en stage, contribuant ainsi au développement de compétences.</p> <p>Axe d'amélioration 2013 - 11 : La politique de recrutement de stagiaire a été interrompue. Il semble pertinent de nouer des relations avec les écoles pour contribuer à la diffusion du savoir dont ALTER EGO est dépositaire.</p> <p>Audit 2015 : L'implication se renforce au travers des différents réseaux de l'enseignement supérieur (TBS, IEP). Un poste de stagiaire RSE est en cours.</p> <p>Audit 2017 : mêmes constats, le recrutement est réalisé.</p> <p>Audit 2018 : mêmes constats.</p>	<p style="text-align: center;">60%</p>
<p>Création d'emplois et développement des compétences</p> <p>ALTER EGO privilégie le recours aux entreprises locales, et contribue ainsi à développer l'emploi local.</p> <p>Axe d'amélioration 2013 – 12 : Des indicateurs sur le sujet pourraient être mis en place même si des ratios produits made in France vendus sont disponibles.</p> <p>Audit 2015 : Mêmes constats. Le référencement de fournisseurs locaux ou français est favorisé.</p>	<p style="text-align: center;">80%</p>

Axe d'amélioration 2015 - 14 : La tenue d'un indicateur sur le sujet peut être pertinente.

Audit 2017 : La tenue d'un indicateur sur le sujet est en place et en constante augmentation, caractérisant ainsi le positionnement de la société sur un ancrage local fort
L'achats de panneaux solaires avec une société locale.

2018 : Claudine Fondobile est Intervenant extérieur auprès de plusieurs établissements (bénévole via la 2FPCO)

La santé

69%

L'entité cherche à réduire le plus possible les conséquences néfastes sur la santé de tout processus.

Axe d'amélioration 2013 - 13 : L'entité pourrait envisager de promouvoir les bonnes pratiques de santé et de sensibiliser ses parties prenantes directes dans un premier temps. Cette sensibilisation pourrait se faire à travers les produits et services proposés par ALTER EGO (sensibilisation sur les risques sanitaires des produits chimiques – notamment textiles)

Audit 2017 : Mêmes constats.

Audit 2018 : Mêmes constats.

Investissement dans la société

85%

ALTER EGO évalue ses propres initiatives liées à la communauté, et identifie ce qui pourrait être amélioré.

Dans la mesure de son possible, ALTER EGO envisage un partenariat avec d'autres organisations.

Axe d'amélioration 2013 - 14 : Le partenariat ponctuel avec l'école du quartier est toujours d'actualité (dons notamment). Une réflexion plus large peut être envisagée pour toucher d'autres acteurs locaux, de manière systématique (formalisation de partenariats)

Axe d'amélioration 2015 - 15 : Des partenariats sur le volet environnemental ou culturel pourraient être envisagés.

Il peut être pertinent de mesurer l'impact indirect sur l'emploi.

Audit 2017 : Plusieurs dons sont à noter de la part de la société, pour le développement économique local notamment et l'association Surfrider.

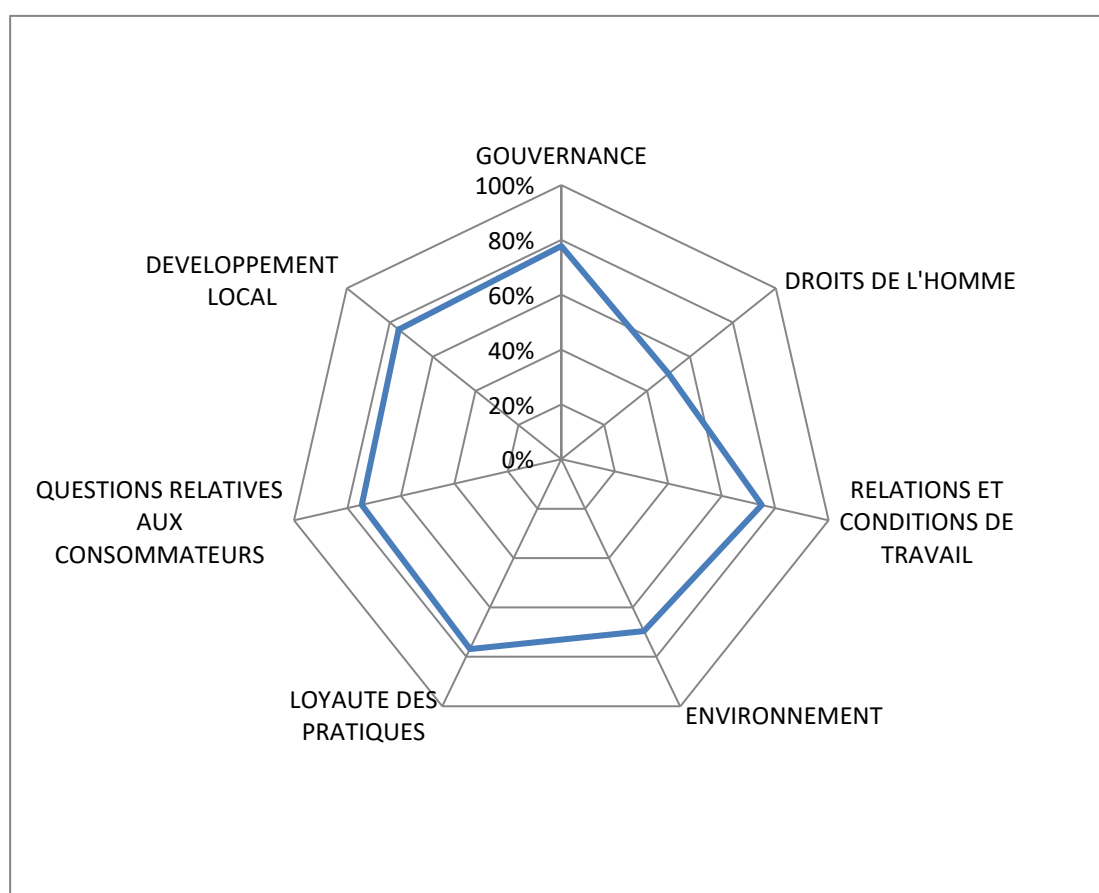
Axe d'amélioration 2017 - 19: Poursuivre le partage les retours d'expériences sur le volet environnemental par exemple, avec les associations ou ONGs ou en lien avec la collectivité sur les thématiques climat, achats responsables, éventuellement en associant les clients d'Alterego (cf. microdon et l'arrondi en caisse ou encore 1% pour la planète).

Audit 2018: Mêmes constats.

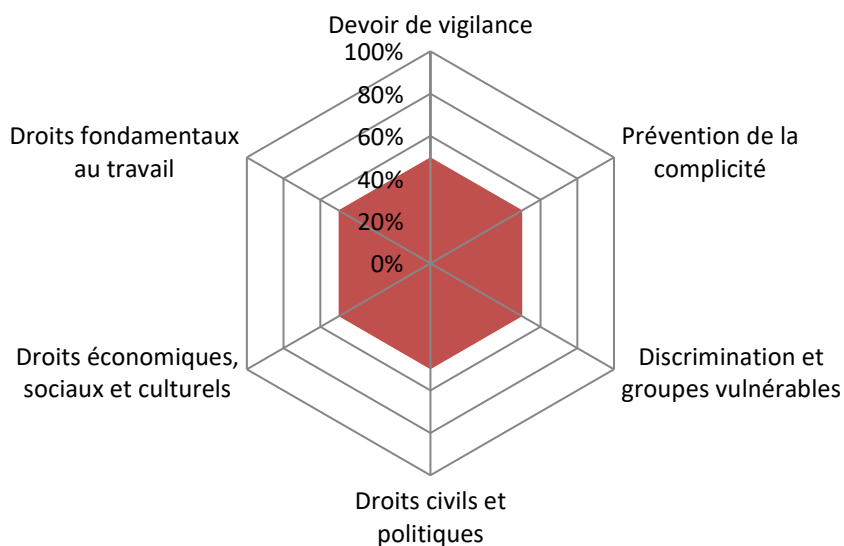
SYNTHESE DE LA PHASE 2

SYNTHESE	Notes
GOUVERNANCE	78%
DROITS DE L'HOMME	50%
RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL	75%
ENVIRONNEMENT	70%
LOYAUTE DES PRATIQUES	77%
QUESTIONS RELATIVES AUX CONSOMMATEURS	75%
DEVELOPPEMENT LOCAL	76%
Note finale	71%

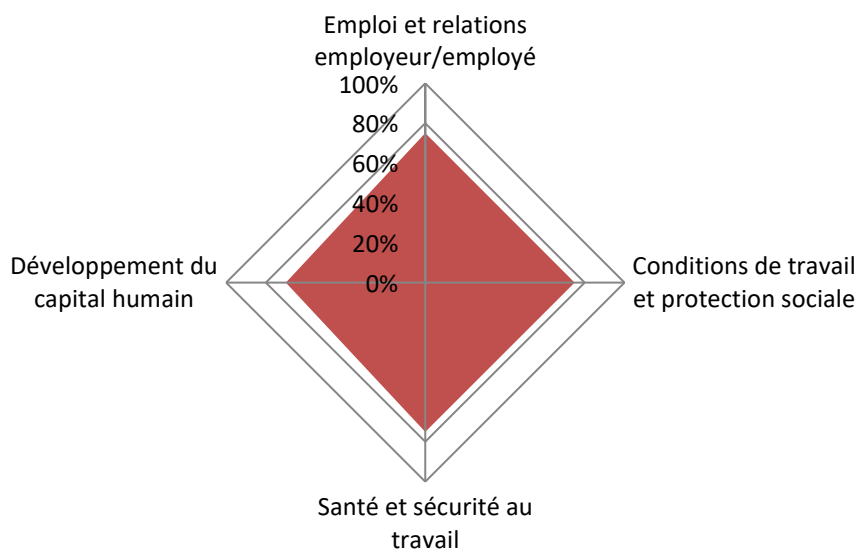
GRAPHIQUE DE SYNTHESE



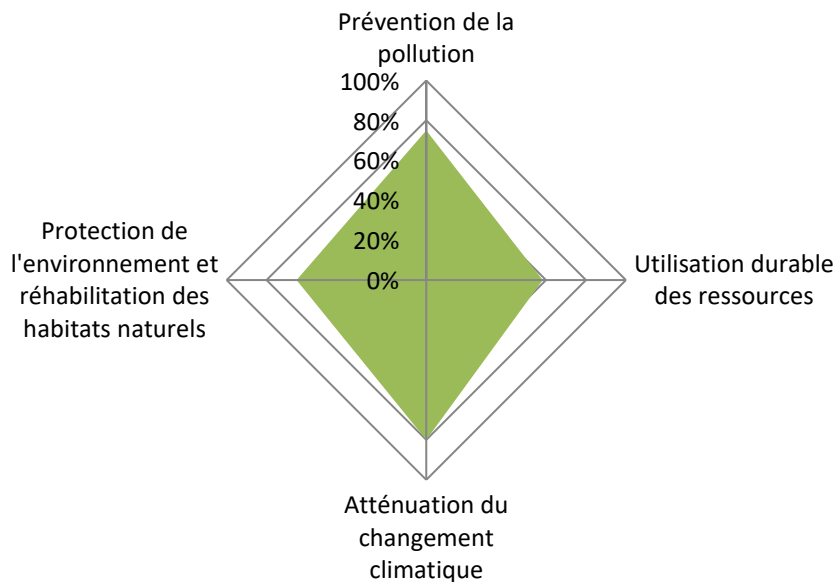
GRAPHIQUE DE SYNTHESE – DROITS DE L’HOMME



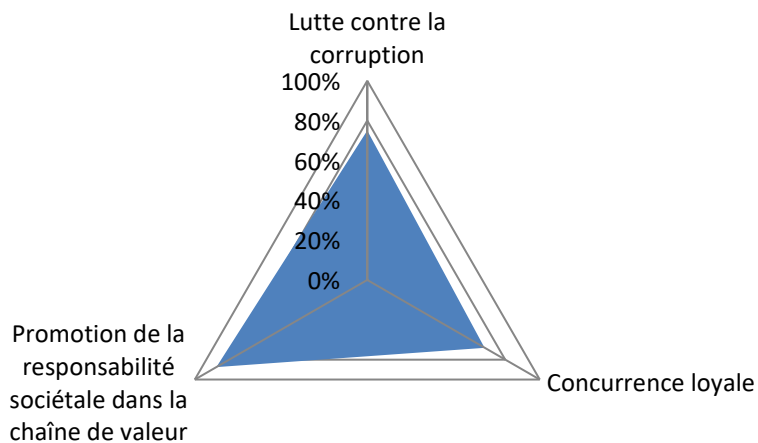
GRAPHIQUE DE SYNTHESE - CONDITIONS DE TRAVAIL



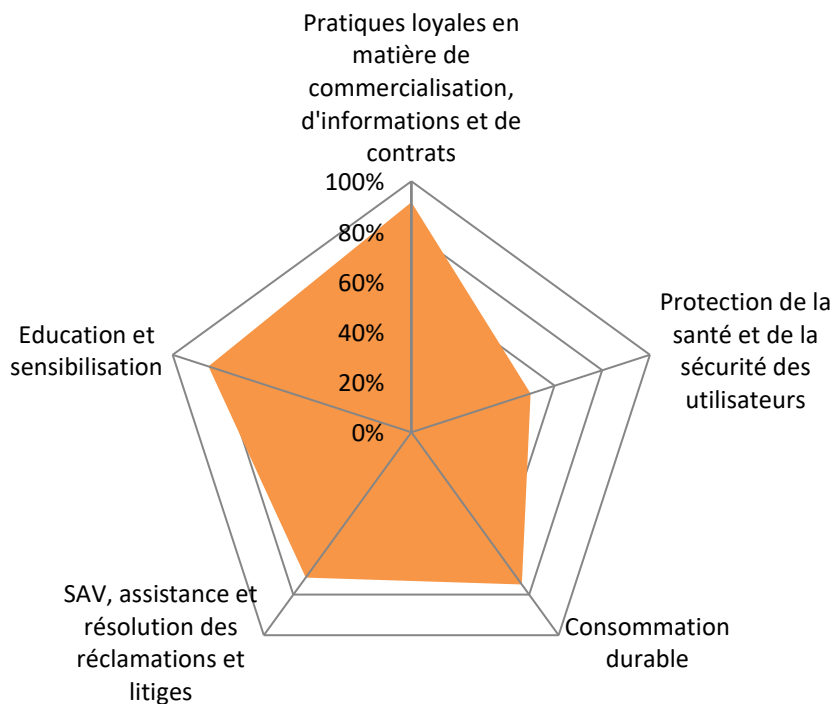
GRAPHIQUE DE SYNTHESE – ENVIRONNEMENT



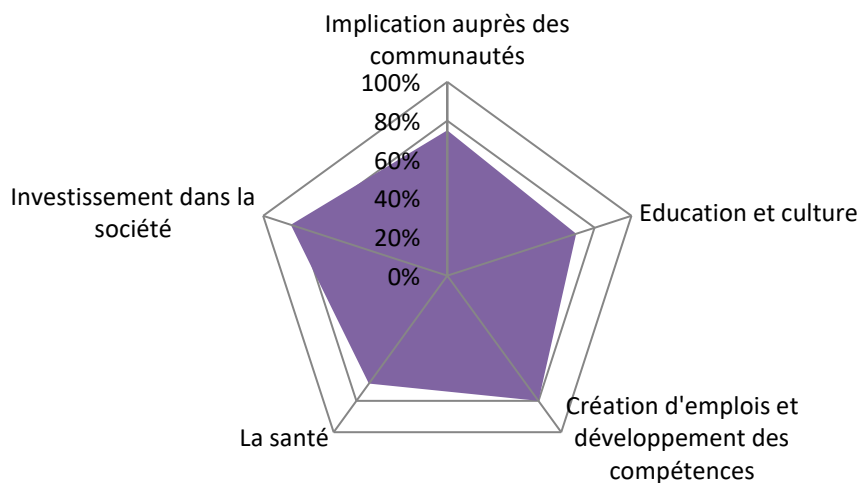
GRAPHIQUE DE SYNTHESE - PRATIQUES DES AFFAIRES



GRAPHIQUE DE SYNTHESE – CONSOMMATEURS



GRAPHIQUE DE SYNTHESE - DEVELOPPEMENT LOCAL



AVIS DU RESPONSABLE D'ÉVALUATION

Les conclusions de cette évaluation sont :

0 non-conformités

19 opportunités d'amélioration

Ce renouvellement d'évaluation a permis de confirmer l'engagement global de la structure sur les piliers clés de la RSE.

Le développement du système de management RSE, la gestion documentaire et l'offre de conseil RSE, sont autant de signes d'une volonté du dirigeant d'apporter des solutions responsables et globales à ses clients. La part d'objets publicitaires avec des « marqueurs éco-responsables » est en progrès également.

De gros efforts sur les systèmes de management de la RSE sont à noter.

La reconnaissance B Corp et la communication sur les réseaux sociaux renforcent l'influence RSE que peut exercer Alterego sur ses parties prenantes.

Les lignes directrices à 5 ans sur des aspects majeurs attendus des parties prenantes sont à noter et pourront guider l'organisation vers la performance globale RSE.

Toutefois, quelques vérifications ont noté une maîtrise encore insuffisantes sur les garanties obtenues chez les fournisseurs sur des risques DH / conformité réglementaire / performance environnementale des fournisseurs (High-tech ou textile).

Du reste l'enjeu majeur pour Alterego est de faire évoluer son modèle d'affaires, notamment par le développement de la partie conseil RSE dans la mesure où l'impact positif pourrait être décuplé en insufflant les principes du développement durable directement auprès des dirigeants d'entreprise dans le cadre de leurs transitions sociétales.

En conclusion, avec les points forts identifiés, la notation finale est en progression, et l'organisation reste en phase avec les lignes directrices de l'ISO 26000 en matière de RSE.

AVIS D'ECOCERT Environnement

Compte tenu des constats réalisés lors de l'évaluation menée selon les principes de la norme ISO 26000, ECOCERT Environnement maintient **une évaluation à 71%, soit le niveau ECOCERT 26000 - niveau 3 - Excellence.**