

**DOSSIER DE CANDIDATURE
AUX TROPHÉES DE L'ÉCONOMIE RESPONSABLE
2017**



I – PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :

Raison sociale : **PILOTES PLV**

Statut : SAS

Date de création : Juillet 1996

Activité : Création et conception de mobilier de PLV (publicité sur lieu de vente)

Territoires d'action : National (et international « par défaut »)

Effectif : 22 salariés

Adresse : Parc des Moulins
100 rue Clément Ader
59118 Wambrechies

Téléphone : 03.20.78.69.61

Site Internet : www.pilotesplv.fr

Contacts :
Charlotte DEDEINE, Directrice Générale, cdedeine@pilotesplv.fr, 03.20.78.62.03
Pauline PAPON, Chef de projet Eco Conception, p.papon@pilotesplv.fr, 03.20.78.74.79

Nature		Montant €
Chiffre d'affaires HT	2014	9.220.155
Chiffre d'affaires HT	2015	10.108.577
Chiffre d'affaires HT	2016	10.420.126
Résultat net	2014	Non communiqué
Résultat net	2015	Non communiqué
Résultat net	2016	Non communiqué

Bilan carbone : oui en 2013

Bilan Gaz à Effet de Serre* : Non et non concerné par la réglementation

**Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés*

Rapport RSE : Non et non concerné par la réglementation

Mais rapport CSP du Global Compact

Plaquette RSE en cours

Prix et nominations :

- Lauréat Concours éco conception [avnir] 2013 avec notre calculateur « ECO PLV » calcul de CO₂
- Lauréat Concours éco conception [avnir] 2016 avec notre calculateur « ECO PL » calcul multi-critères

Certifications :

- Afaq Eco Conception grade « Progression » mars 2014
- Eco POPAï novembre 2015
- Afaq Eco Conception grade « Confirmé » mars 2016

Pourquoi candidatez-vous aux Trophées de l'Economie Responsable ?

Nous candidatonons aux Trophées de l'Economie Responsable, afin de rencontrer des acteurs engagés dans une démarche similaire à la nôtre et ainsi mutualiser nos connaissances et bonnes pratiques. Cet événement serait aussi le moyen pour nous de communiquer sur nos actions auprès de nos parties prenantes, et de poursuivre notre engagement dans la RSE.

Nous avons réalisé notre bilan carbone en 2013, puis nous sommes lancés dans la création d'un calculateur carbone pour l'ensemble de nos produits. Nous sommes adhérents au Réseau Alliances depuis 2015. Nous avons réalisé un diagnostic RSE sous forme d'atelier « I nove you » avec 14 collaborateurs, ce qui a permis de prendre conscience ce qu'on réalisait déjà en RSE sans le savoir...

Nous avons également réalisé notre diagnostic RSE chez Ecovadis en 2015, et obtenu le niveau « silver » ; Encouragés par ces résultats positifs depuis, nous sommes réellement animés par l'envie de **poursuivre pour s'améliorer** et se positionner comme acteur de référence sur le marché de la PLV en France. Mon frère et moi, les dirigeants, suivons actuellement le parcours de formation à l'économie de la fonctionnalité et de la coopération de Réseau Alliances.

Pour toutes ces raisons, postuler aux Trophées de l'Economie Responsable nous semble être une suite logique dans notre **parcours « apprenant »**.

Contexte et activité

1) Quelle est l'activité de l'entreprise et dans quel contexte la démarche RSE s'inscrit-elle ?

Pilotes PLV est spécialisée dans la **communication sur point de vente** : CREATION, CONCEPTION et FABRICATION de mobilier publicitaire « sur-mesure » en multi-matériaux. Nous imaginons et réalisons des mobiliers, des présentoirs, et outils merchandising pour notre clientèle composée de marques et de distributeurs, en circuit sélectif et en grande distribution.

Nous sommes 22 salariés chez Pilotes PLV, répartis sur plusieurs activités : design, bureau d'étude, fabrication, commercial, gestion comptable et administratif.

Créée en 1996 comme une aventure familiale, Pilotes PLV évolue à un rythme progressif et maîtrisé, pour assurer son développement durablement. Plusieurs accompagnements externes et des événements marquants (incendies, politique GPEC menée par le MEDEF,...) amènent une **progressive structuration** : définition des fonctions, création d'un pôle fonction support, embauche d'un RAF, passant ainsi du statut d'artisan à celui de PME. La démarche RSE a été initiée par la direction, grâce à une volonté forte de penser les choses différemment en éco-concevant nos mobiliers, en sensibilisant nos clients aux impacts environnementaux et en ayant une démarche de développement durable globale.

Mission et valeurs

1) Quelle est votre mission ?

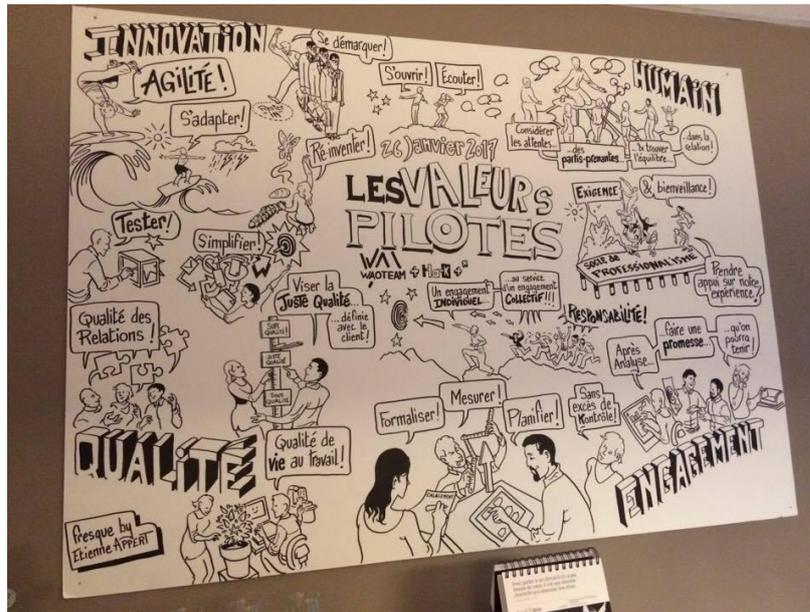
Notre mission est de conseiller et d'accompagner nos clients dans leur développement marketing retail, et d'éco concevoir des mobiliers commerciaux uniques pour chacun de nos clients, tout en les sensibilisant aux impacts environnementaux, à l'éco conception, aux matières respectueuses de l'environnement et recyclables ou issues du recyclage.

2) Quelles sont vos valeurs ?

Valeurs définies avec l'ensemble des collaborateurs :

- **Innovation** : démarche écoconception, longueur d'avance, recherche permanente de matériaux et procédés innovants.
- **Humain** : volonté de placer l'Homme au centre de l'activité (collaborateurs, clients, fournisseurs... attentions particulières à la relation avec chacun).
- **Qualité** : qualité de nos prestations, qualité de nos relations, et qualité de vie pour chacun.
- **Engagement** : vis-à-vis des clients, relations pérennes avec les fournisseurs, investissement des collaborateurs dans leur travail...

D'autres valeurs partagées autour du bien-être au travail, de prendre plaisir à ce qu'on fait : goût du « beau » (design) et du bien fait (qualité), dans un climat de convivialité et de simplicité.



Parties prenantes

- **Actionnaires** : le capital de la PME familiale est détenu par les dirigeants fondateurs : Vincent et Charlotte DEDEINE.
- **Salariés** : 22 dont 2 dirigeants, 3 designers, 4 chefs de projet, 2 assistants technique, 4 chefs de fabrication, 5 commerciaux dont 1 en alternance, 2 gestionnaires comptable, finance et administratif.
- **Clients** : à majorité en région Parisienne. Mondelez, Sephora, Yves Rocher, La Française des Jeux, MHD, INTERMARCHÉ, AUCHAN, BALTERIO, PERNOD RICARD, ...
- **Fournisseurs** : à majorité en région Nord, partenaires industriels spécialistes : Tôliers, plasturgistes, menuiseries, imprimeurs ...
- **Société Civile** : Eco2Innitiative, Cd2e, Ademe, Popaï (syndicat professionnel)
- **La Planète (environnement)** : BeeCity (3 ruches dans notre jardin), dons à de nombreuses associations et ONG, partenariat avec Lafi Bémé et la ville de Zorgho au Burkina faso.
- **Ecoles, universités** : Université Lille2 (Licence ECPI), écoles de commerce, ISEFAC, EGC, écoles de design SUPINFOCOM de Valenciennes ...

Enjeux et objectifs de la démarche RSE

1) Quels sont les enjeux liés à votre secteur économique /cœur d'activité ?

Notre marché n'est pas soumis à des pressions réglementaires contraignantes. Nous avons opté pour la PLV permanente, en multi matériaux, mobiliers qui ont une durée de vie longue, entre 1 et 5 ans, sur le point de vente, par rapport à la durée de vie d'une PLV temporaire en carton par exemple, de quelques semaines. C'est donc par choix stratégique et par conviction que nous avons décidé de développer notre entreprise dans une logique de développement durable. Des produits qui ont une durée de vie longue, et qui peut s'améliorer encore davantage par le choix de sa conception, de ses matériaux, de sa logistique...

Notre démarche d'éco conception nous démarque de la concurrence. Les enjeux environnementaux sont importants, car les mobiliers que nous réalisons sont pérennes, ils ont une durée de vie de 3 à 5 ans. Il est donc **important d'éco concevoir des mobiliers** qui ont un impact environnemental moindre, de faciliter la fin de vie par des matériaux recyclables et à empreinte écologique faible, et d'impliquer nos clients et fournisseurs dans leurs choix rendus ainsi plus responsables.

2) Quels sont les objectifs de votre démarche RSE ?

⇒ **Economiques :**

- Valoriser les mobiliers éco conçus auprès de nos clients, en leur présentant un bilan environnemental de leur matériel.
- Explorer de nouvelles perspectives de développement pour garder une longueur d'avance et se différencier de la concurrence.
- Innover par le business model en recherchant un modèle qui allie les trois performances (économique, sociale et environnementale).

⇒ **Sociaux :**

- Promouvoir l'insertion en privilégiant notre collaboration avec des ateliers protégés et structures qui emploient des personnes avec de légers handicaps, ou en réinsertion.
- Assurer le bien-être au travail de nos collaborateurs par une écoute attentive de leurs besoins et de leurs souhaits.
- Promouvoir la formation individuelle et collective qui convienne à nos collaborateurs.

⇒ **Environnementaux :**

- Mesurer et réduire l'impact de nos PLV sur l'environnement.
- Garantir la provenance et la traçabilité des matériaux que l'on utilise.
- Mesurer les gains obtenus grâce à notre calculateur multicritère ECO PLV et valoriser les bonnes pratiques.
- Faire adhérer nos fournisseurs de rang 1 (transformateurs) et de rang 2 (matières premières et composants) par le développement d'une charte d'achats responsables pour l'ensemble de nos matières premières.
- Se positionner comme l'acteur de référence en matière d'écoconception sur le marché des PLV.

⇒ **Sociétaux :**

- Privilégier la production locale le plus possible et relocaliser nos achats et prestataires.
- Etre garant d'affaires éthiques, avec nos clients et nos fournisseurs : veiller au bon équilibre des contrats dans la Relation clients/fournisseurs, dénoncer les clauses abusives, ainsi que le risque de dépendance économique.
- Valoriser par des dons chaque année de nombreuses associations et ONG.

II – LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence

1) Comment votre entreprise intègre-t-elle la RSE dans sa stratégie ?

Courant 2011, nous décidons que nous ne pouvons plus continuer à concevoir nos produits sans un engagement déterminé en matière de protection de l'environnement et de développement durable : **Souci éthique** lié à l'activité même de l'entreprise (PLV = incitation à l'achat pour des produits pas forcément « responsables » ni « utiles » (parfum, alcool, confiseries...) et générateurs de gros volumes de déchets, dont la fin de vie était inconnue. Pour compenser ce souci éthique, l'entreprise intègre la RSE au cœur de sa stratégie avec une forte volonté d'alléger son empreinte écologique sur le territoire et de dynamiser l'économie locale.

Pour nous, l'économie doit rester au service des Hommes, l'activité doit privilégier le territoire local si possible, et préserver les ressources et l'environnement dans lequel elle évolue. Nous adhérons à l'idée simple qu'un produit bien conçu est un produit qui est bon pour l'Homme et pour la planète. Nous nous efforçons d'appliquer ces principes dans notre stratégie d'entreprise, notre culture et nos actions quotidiennes. Nous nous engageons également à partager ces informations et nos bonnes pratiques avec nos parties prenantes, pour essayer l'écoconception en utilisant nos réseaux de communication principaux.

Pour challenger la stratégie de l'entreprise, les dirigeants suivent actuellement le parcours d'accompagnement vers l'Economie de la Fonctionnalité et de la Coopération de Réseau Alliances pour repenser le modèle économique de l'entreprise vers une proposition de valeur servicielle et en phase avec nos convictions profondes.

2) Comment votre entreprise implique-t-elle les collaborateurs ou d'autres parties prenantes lors de décisions stratégiques de l'entreprise ?

- **Du management participatif au management collaboratif :**
⇒ **Bonne Pratique**

Nous avons entrepris un travail sur l'organisation interne et l'implication des collaborateurs dans notre stratégie :

- en 2011 : Travail collaboratif avec un cabinet belge sur la stratégie GPEC : **définition des fonctions de chacun** (plusieurs savoirs : savoir-faire, savoir se former/former, savoir communiquer, savoir prendre du recul...).
- en 2015 : Participation de 12 collaborateurs au **Jeu I nove You intra-entreprise** avec Réseau Alliances.
- en 2017 : Participation de tous les collaborateurs à un **séminaire de travail collaboratif en mode agile** sur comment relever les défis de demain dans un monde changeant, complexe, disruptif où la part d'inconnu sera omniprésente.

→ Définition de la vision à 10 ans et des valeurs de l'entreprise.

→ **Création d'un « Comité Tesla »**, pour les salariés qui souhaitent développer des projets liés ou non à la PLV : exploration des nouveaux marchés possibles pour Pilotes PLV, propositions afin d'anticiper le monde de demain et l'évolution du métier.

→ Passage d'un mode déjà participatif à une mode collaboratif : **1voix/collaborateur**.

Le management est basé sur l'écoute, le dialogue, le partage. Les dirigeants ne peuvent pas décider de tout : les collaborateurs sont très autonomes.

- Pilotes s'organise en **équipe projet** : Chaque projet/affaire est dirigé par une équipe constituée d'un commercial, d'un designer, un chef de projet technique et un acheteur/chef de production. Chacun fait sa part, est garant à titre personnel et collectif du bon déroulement du projet jusqu'à sa livraison finale.

3) Mesurez-vous les performances RSE de votre entreprise en fonction de vos objectifs ? Et comment ?

Pour notre site, suite à notre **bilan carbone de 2013**, nous faisons un suivi régulier de nos consommations d'énergie, d'eau, ainsi qu'un suivi régulier de nos consommations de papier et d'impressions. Nous suivons le traitement de nos déchets bennes via notre gérant Esterra, et les déchets papier/carton et tri sélectif déchets ménagers par Elise.

Chacun de nos projets est éco conçu dans le but de réduire les emballages et d'optimiser le transport. Nous calculons l'empreinte carbone et les impacts de nos PLV sur l'environnement via notre **outil ECO PLV**. Nous avons mis en place un **tableau de suivi de nos objectifs RSE** (ex : réduction des déchets de bureau, formation à l'éco-conception, sensibilisation de nos clients via notre outils ECOPLV ...), sur le court et le long terme, qui nous aide à progresser dans notre démarche.

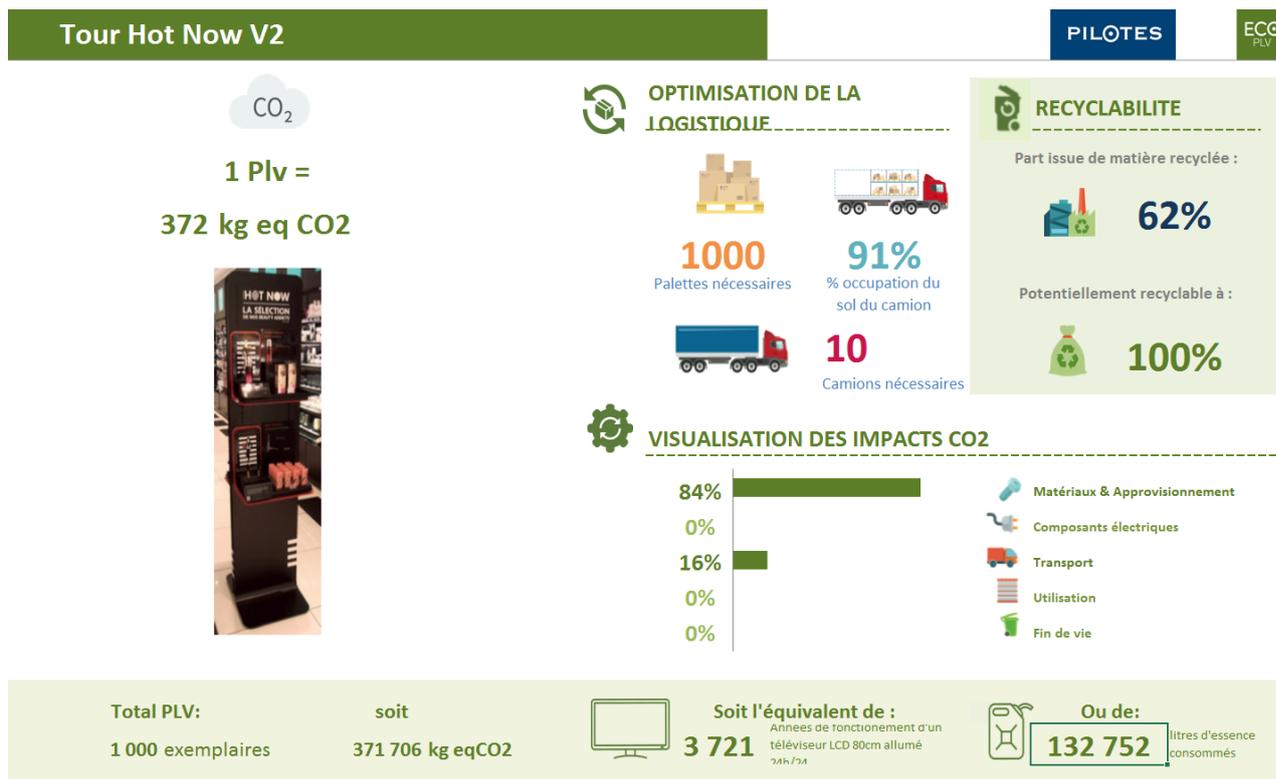
4) Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes au développement durable ? Précisez vers quelle partie prenante

Un référent RSE et Eco Conception est désigné dans chaque service. Il participe à des réunions sur ces thématiques, définissant les pistes d’actions à mettre en place chez Pilotes PLV. Les salariés sont sensibilisés au développement durable via des formations.

⇒ **Bonne Pratique :**

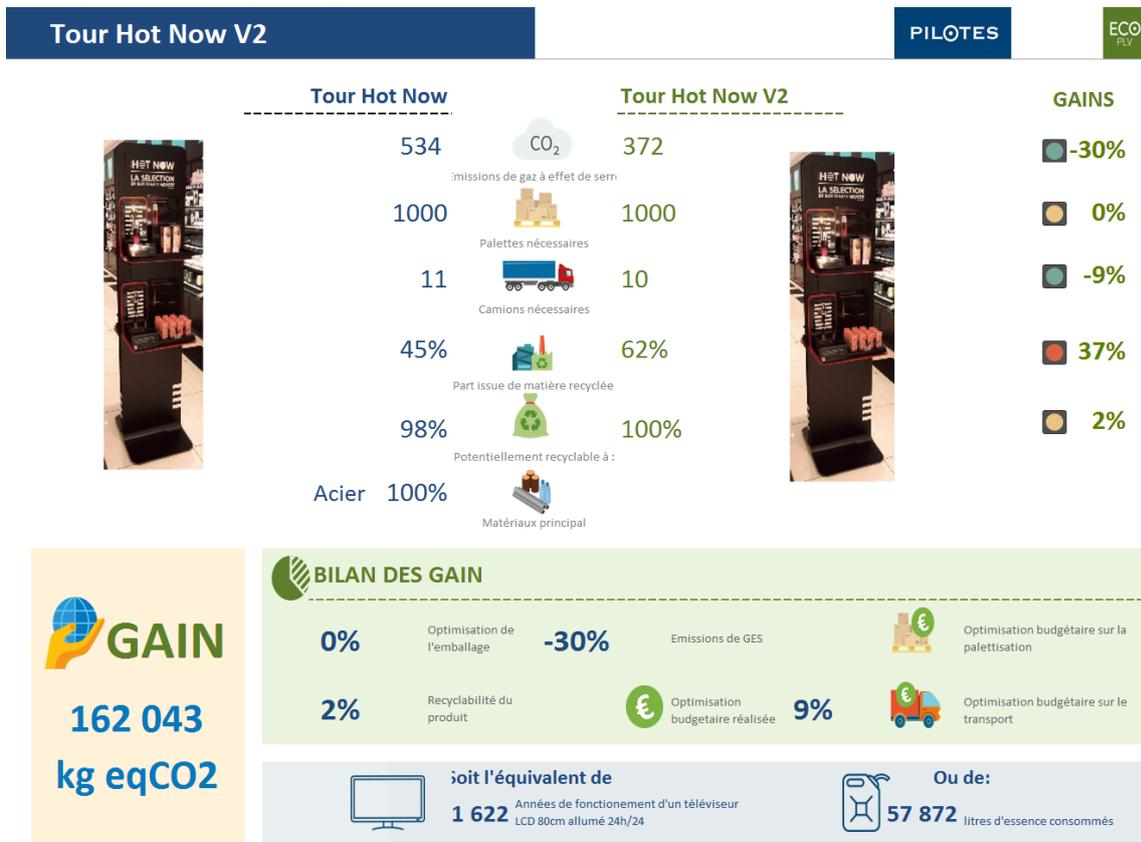
Nous sensibilisons nos clients via différentes **fiches ACV de notre calculateur d’impacts ECO PLV**, forme de communication est encore rare sur notre marché. Les fiches présentent le bilan des PLV, mesurent les gains ou les pertes en fonction des critères. Cet outil représente aussi une aide à la communication interne pour nos interlocuteurs en déplacement chez le client, et permet d’impliquer les clients dans la décision.

- La **Fiche unique** permet de dresser le bilan environnemental pour 1 PLV à chaque étape du cycle de vie, le nombre de palettes et de camions nécessaires, ainsi que l’occupation au sol des camions. Elle donne le pourcentage de matière recyclée et recyclable ; ainsi que des équivalences représentatives plus explicites.



- La **Fiche Comparative** permet de faire le comparatif entre 2 versions d’une PLV lors d’un développement technique qui évolue et aboutit à plusieurs versions, retraçant le projet initial jusqu’au produit final. Elle permet de mesurer les gains ou les pertes sur : les émissions de GES, le nombre de palettes, de camions, le pourcentage de matière recyclée et recyclable, les impacts sur l’acidification, la toxicité humaine, l’épuisement des ressources naturelles /abiotiques, et

l'eutrophisation. Pour faciliter la compréhension, nous ajoutons des équivalences représentatives plus explicites.



- La **Fiche Fin de Vie** permet de sensibiliser nos clients sur les actions de recyclage à mettre en place en fin de vie de la PLV.

Pourquoi recycler son mobilier en fin de vie ?



Réduisez votre bilan carbone



Faites un geste citoyen pour la planète



Protégez les réserves de la planète



Valorisez votre action publiquement

Pourquoi recycler cette PLV ?



Eco-contribution* pour la mise en marché du mobilier



Obsolescence de la PLV



Reprise gratuite du mobilier en fin de vie et retour sur l'investissement

Emissions de gaz à effet de



377 kg CO₂e
Sans recyclage



58 kg CO₂e
Avec recyclage



85%
d'économie
d'émissions de gaz
à effet de serre

Cette PLV est recyclable à :

100%

Recycler cette PLV équivaut à économiser

114

 Litres d'essence

Les matériaux d'une PLV bien triée et recyclée évitera l'extraction et la production de matériaux neufs

Où recycler cette PLV ?



*Flashez ce Qrcode avec votre smartphone, il vous renverra vers le site de Valdelia, l'organisme qui collecte l'éco-contribution, payée par tout metteur sur le marché d'un meuble professionnel. Valdelia assure en échange gratuitement le recyclage des meubles professionnels usagés en France auprès de tous les professionnels. En fonction de vos volumes de déchets, des points d'apports sont à votre disposition dans toute la France ou Valdelia vient directement chercher vos meubles.

5) Quels outils utilisez-vous pour communiquer en interne et en externe et sur quoi communiquez- vous (ex. publication des résultats, CA...) ?

En externe, nous communiquons via notre site internet sur nos projets, nos prix d'éco conception et notre démarche globale de développement durable, mais aussi sur des salons spécialisés, lors de conférences (Congrès ACV Avnir) ou événements (matinée de Réseau Alliance).

Nous adhérons à Ecovadis pour communiquer notre bilan RSE auprès de nos clients grands comptes demandeurs.

Nous nous engageons également à **partager nos bonnes pratiques avec nos parties prenantes** pour essaimer l'écoconception : utilisation de nos réseaux de communication principaux, organisation de réunions de travail régulières.

En interne, la **réunion hebdomadaire** est l'occasion de faire le point sur l'avancement des projets.

Une réunion générale annuelle présente le bilan de l'entreprise sur plusieurs aspects: les chiffres d'affaires, les résultats, le temps passé sur les dossiers, le top 10 des clients, le taux de marge, la prime d'intéressement, les règles de versement sur les PEE et PERCO, le bilan du plan d'action expérimenté dans l'année, les tickets restaurant, les « RTT »... cette réunion est suivie d'un moment convivial partagée autour d'un repas.

Les documents liés à la RSE sont affichés dans la salle de pause (sur la politique de développement durable de l'entreprise, les modifications et évolutions de nos outils (ECO PLV, Fiche FENEC...)).

6) Quelle est votre politique de rémunération ? et Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?

Nous n'avons pas les chiffres du secteur donc nous ne pouvons pas répondre à cette question.

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité ?			
	En-dessous	Egale	Au-dessus
Cadres			
Maîtrise			
Employés / Ouvriers			
Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?		1,8	

7) Avez-vous une démarche volontaire de partage de la valeur ? Intégrez-vous des critères RSE dans les systèmes de rémunération ?

Le résultat est partagé avec les collaborateurs :

- Un contrat d'intéressement est créé dès l'an 2000 (rappel création de la société en 1996)
- Un PEE en 2000
- Un PERCO en 2004 où l'entreprise abonde au maximum
- Contrats de retraite par capitalisation pour les cadres, financés par l'entreprise à 100%
- Tickets restaurant en 2013

C'est donc une source de revenu très avantageuse pour les salariés. L'ensemble des salariés est impliqué de manière collective à la production des bons résultats de l'entreprise (**objectifs collectifs et partagés**).

Proposez-vous une participation * à vos salariés ?	Non
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (Prime, 13 ^{ème} mois, ..) ?	Oui
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?	Oui
Proposez-vous un actionnariat salarié ?	Non

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

1) Comment votre entreprise favorise-t-elle la Diversité, l'égalité des chances ? (Lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, senior, insertion...)

La plupart de nos postulants sont des hommes. La dirigeante est une femme.

❖ REPARTITION HOMMES-FEMMES

	Femmes			Hommes			Total		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Effectif salarié au 31 décembre	4	4	5	15	15	16	19	19	21
Dont CDI	4	4	4	14	15	15	18	19	19
Dont CDD	0	0	1	0	0	1	0	0	2
Dont intérimaires	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dont contrats en alternance/stage/contrat pro	0	0	0	1	0	1	1	0	1
Direction	1	1	1	2	2	2	3	3	3
Cadre	2	2	2	7	8	8	9	10	10
Employé	1	1	2	6	5	6	7	6	8
Ouvrier	0	0	0	0	0	0	0	0	0

⇒ Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

⇒ Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

❖ EMPLOI DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Non mais concerné par la réglementation (Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total)

	2014	2015	2016
Taux d'emploi des personnes Reconnues en Qualité de Travailleurs Handicapés (RQTH)*, y compris intérim et ateliers protégés	-	-	-

*Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

Nous privilégions les sous-traitants qui travaillent avec des personnes en insertion : D. Multiples (ex « S.T. industries), Stallbois (menuiserie au Limbourg en Belgique), entreprise associative employant des personnes en situation de léger handicap, des ESAT, et encore des structures de l'univers carcéral.

❖ EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

	2014	2015	2016
Moyenne d'âge des collaborateurs	37	39	37
Effectif des CDI de moins de 25 ans	1	1	3
Effectif des CDI de plus de 50 ans	-	-	2

⇒ Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

Il n'existe pas de formation pour la PLV telle que nous la pratiquons. Nous prenons à cœur de former les jeunes diplômés et les étudiants des universités, les accueillir en stage ou en contrat en alternance, débouchant parfois sur une embauche. Nous veillons à ce que le stage apporte au jeune autant qu'à l'entreprise, que la mission proposée soit bénéfique pour les deux parties.

3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme.

1) Comment est organisé l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur (y compris stagiaires, intérimaires, apprentis...) ?

L'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur se fait par une réunion d'accueil, une visite et un temps de découverte de chaque service, afin de comprendre le fonctionnement de Pilotes PLV.

Un tuteur/responsable est attribué au nouveau collaborateur. Une feuille de route est réalisée, guidant le nouveau collaborateur, que ce soit en stage ou en embauche, pour l'accompagner dans son intégration. Les temps de pause et de déjeuner sont aussi des moments propices pour accueillir et faire la connaissance d'un nouveau collaborateur.

Nous allons visiter également nos principaux fournisseurs.

2) Comment assurez-vous le développement professionnel de vos collaborateurs ?

Le budget alloué à la formation par l'OPCA est très faible. Nous allons bien au-delà de ces budgets, depuis longtemps, et considérons la formation comme une amélioration continue à l'émancipation et l'amélioration des personnes.

Le développement professionnel de nos collaborateurs passe par :

- de nombreuses **formations sur des thèmes variés** : nouveaux matériaux et procédés de fabrication, habilitation électricité au bureau d'étude, éco-conception, logiciel ...
- des **séminaires** : vision à 10 ans de l'entreprise...
- des **échanges et partages d'expériences** entre collaborateurs.

Notre **support d'Entretien annuel d'évaluation** est très étayé : chaque métier ou fonction est déclinée en 6 thématiques : 1. Communiquer 2. Organiser, analyser, préparer 3. Réaliser 4. Contrôler, s'autocontrôler 5. Améliorer 6. Former, se former. Chaque thématique comprend plusieurs tâches, et chaque tâche est évaluée dans une dynamique de progression continue.

	2014	2015	2016
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF) *	1,3%	0,7%	2,2%

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

3) Quelle est la politique de votre entreprise en matière de prévention des risques professionnels ?

- Un Document Unique est prêt mais il doit être validé. Nous sommes actuellement accompagnés par le MEDEF pour notre suivi Santé, Sécurité au travail.
- Les postes ont été aménagés après le diagnostic du Pôle Santé/ Travail : mise en place de sièges ergonomiques pour l'ensemble des collaborateurs, rehausseur pour les pieds, achat de grands écrans d'ordinateurs, avec bras articulés et réglables en hauteur, bureaux ergonomiques, éclairage d'appoint et lumière chaude, plus agréable, salon avec canapés dans la salle de pause pour se détendre et faire la sieste ...

4) Quels sont vos taux de fréquence et de gravité (Accidents du travail) ?

	2014	2015	2016
Taux de fréquence *	0	0	0
Taux de gravité**	-	-	-

*Taux de fréquence (TF) = (nb des accidents avec arrêt/heures travaillées) x 1 000 000

**Taux de gravité (TG) = (nb des journées perdues par incapacité temporaire/heures travaillées) x 1 000

5) Comment favorisez-vous le dialogue social ?

Un délégué du personnel a été élu afin de faire la liaison entre les salariés et la direction. Nous allons au-delà des strictes obligations, **en cherchant ensemble comment améliorer les conditions de travail**, et la convivialité chez Pilotes PLV. La qualité de vie est omniprésente.

Une des dernières actions a été d'aménager les horaires du midi, de façon à libérer un vendredi par mois pour chaque salarié (nos « RTT maison »).

❖ **REPRESENTATION DU PERSONNEL**

Délégués syndicaux ? *	Non
Délégués du personnel ? **	Oui
Comité d'Entreprise ? ***	Non
Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ? ***	Non

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés si présence d'une organisation syndicale

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

***obligatoire pour entreprise > 50 salariés

6) Quels dispositifs ou aménagements avez-vous mis en place pour favoriser le bien-être de vos collaborateurs ?

- Renouvellement du matériel informatique (écran d’ordinateur, logiciel, serveurs), fauteuils ergonomiques.
- Une salle de repos comportant une cuisine avec un salon/TV, canapés et fauteuils confortables, une douche pour les personnes sportives du midi.
- Une journée de RTT par mois : pause déjeuner raccourcie (1h30 à 1h) = cette ½ heure est cumulée = 10 jours / an = **1 vendredi par mois/ personne réparti sur l’année.**
- Animation autour de nos **3 ruches** pour la récolte du miel et la visite des ruches avec BeeCity.
- Nombreux événements de Team Building organisés par la Direction (qui participe également) : Séminaires (à Malaga à l’occasion des 20 ans de l’entreprise), repas de fin d’année ...
- Soins apportés aux locaux pour en faire un environnement agréable.

7) Comment votre entreprise est attentive à l’équilibre vie professionnelle/vie personnelle ?

- **Contrats adaptés** pour les collaborateurs souhaitant développer leur activité professionnelle à côté de leur métier chez Pilotes PLV : aménagement en temps partiel.
- Les dirigeants veillent à ce que les collaborateurs aient un équilibre des temps pro/privé = horaires, pauses, récup... (Journées finissent à 18h précises et c’est globalement respecté)

8) Comment évaluez-vous la satisfaction de vos employés ?

	2014	2015	2016
Turn Over*	5,55%	0%	8,33%
Taux d’absentéisme	2%	1%	1%

* (Départs année N + Arrivées année N) / 2 / effectif moyen N-1) x100

On ajoute ici l’ancienneté des salariés qui est élevée : mis à part deux salariés embauchés en 2016, l’ensemble des salariés a 5 ans de présence minimum, et 70% ont plus de 10 ans d’ancienneté.

4) Environnement : Préserver la Planète.

1) Quelles sont les ressources utilisées dans votre production ? (Matières premières, eau, énergies)

Nous utilisons majoritairement du métal (50%), car il comporte une part de matière recyclée et est recyclable en fin de vie. Du bois (16%) et du plastique (8%). (Chiffres pour l’année 2015/2016) Nous privilégions au maximum les **matières recyclable et respectueuse** de l’environnement et de la santé humaine. Pilotes est adhérent à l’**Innovathèque** : bibliothèque de matériaux et accompagnement pour trouver des matières innovantes.

Il y a évidemment des consommations d’énergie et d’eau chez nos partenaires fabricants, que nous ne maîtrisons pas, puisque nous n’avons pas d’usine de fabrication en propre.

2) Comment prenez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ?

- **Nous avons réalisé notre bilan carbone en 2013. Suite à cela, nous avons développé notre calculateur d'impacts environnementaux : ECO PLV. Il nous permet de calculer les émissions de CO₂, la toxicité humaine, l'acidification, l'eutrophisation, l'épuisement des ressources naturelles, pour chacune de nos PLV.** Cet outil nous aide dans le choix des matières les plus appropriées, à optimiser le transport et donc à optimiser les emballages. **Toutes nos PLV sont éco conçues et nous sensibilisons nos clients au recyclage de leur PLV en fin de vie.**

Un exemple : en 2015, une demande d'un client pour un meuble à épices supposait de garder le même encombrement en rajoutant un étage de plus au meuble que nous avions conçu en 2008. Grâce à notre outil ECO PLV, nous avons pensé un meuble écoconçu :

- **En redessinant les tablettes et utilisant la partie non exploitée du meuble, nous avons augmenté la capacité de 30% ;**
- **En enlevant la partie métallique du meuble, nous avons économisé 18,5% en poids ;**
- **En repensant les matériaux et leurs finitions, nous avons amélioré la recyclabilité de 54 à 97 % ;**
- **En optimisant les transports et en relocalisant des parties venant de Slovaquie ou du Portugal, nous avons réduit l'impact CO₂ de 19%.**
- **Nous possédons deux bennes sur site, une pour le papier/carton, une autre pour le plastique/métal/bois, service géré par Esterra. Nous trions aussi nos papiers de bureau via Elise et nos déchets ménager dans la salle de repos.**

Nous suivons nos consommations d'eau et d'électricité.

- Nous possédons une voiture électrique ainsi qu'une borne de chargement sur site. Plusieurs salariés locaux viennent à vélo. Nous avons instauré la **prime d'aide** pour ce type de déplacement, davantage pour saluer la démarche de ceux qui font l'effort que pour la prime qui est très faible.

3) Quels sont vos indicateurs de performance environnementale ? Précisez pour chacun l'évolution sur les 3 dernières années

❖ **GESTION DES DÉCHETS**

Nous faisons appel à des sous-traitants pour la production de tous nos mobiliers. Nous n'avons donc pas encore les chiffres totaux, mais sommes en train de les collecter auprès de chaque site, afin d'avoir des données chiffrées.

❖ RESSOURCES NATURELLES

	Oui / Non	Mesures Oui/Non	2013/2014	2014/2015	2015/2016
Consommation d'eau					
Eau potable	Oui	Oui	74m ³	71m ³	85m ³
Eau pluie	Non	Non	-	-	-
Consommation d'énergie					
Electricité	Oui	Oui	30 081 kWh	33 399 kWh	51 509 kWh
Gaz	Non	Non	-	-	-
Emissions de Gaz à Effet de Serre					
Principales matières premières consommées, précisez lesquelles :					
Métal			44%	48%	40%
Plastique			9%	7%	8%
Bois (MDF)			7%	5%	16%

4) Avez-vous mis en place un Plan de Déplacement d'Entreprise ou un Plan de Déplacement Inter-Entreprises* ?

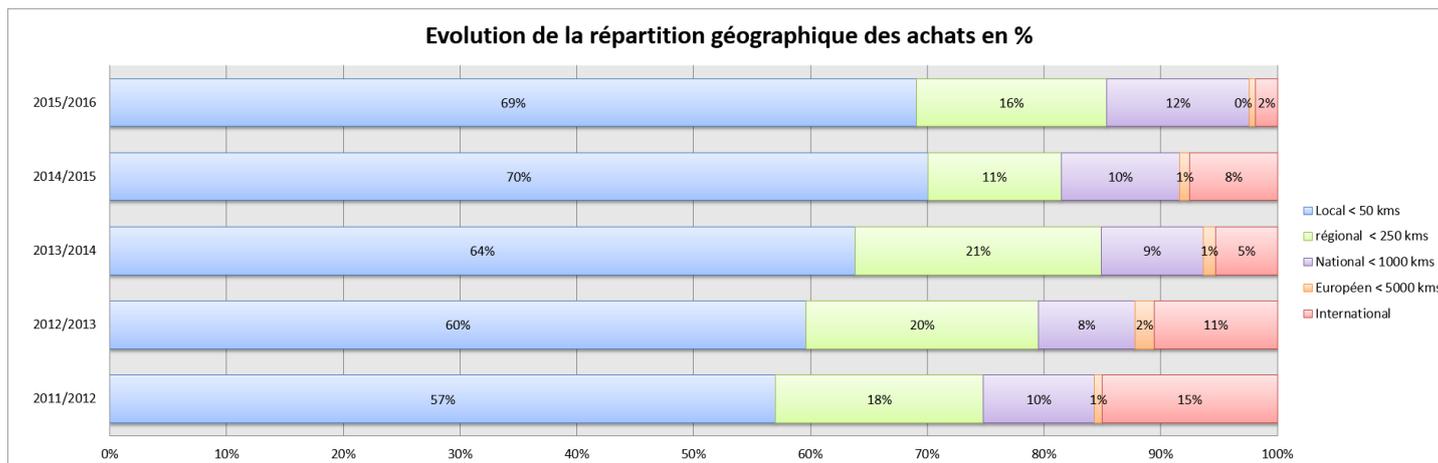
**obligation légale pour les entreprises > 500 salariés ou > 250 salariés en zone d'activité (Nord et Pas-de-Calais). Et à partir du 1^{er} janvier 2018 > 100 salariés (France). Pour plus d'informations <http://www.declic-mobilites.org/ressources-documentaires/cadre-reglementaire>.*

Non.

5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

1) Comment la RSE s'intègre dans votre démarche d'achats ?

- Actuellement, nos achats matières sont faits par nos fournisseurs. Nous n'avons pas la main sur cette partie. C'est pourquoi nous travaillons à développer une **charte d'achats responsables**, pour garantir la provenance et la composition des matériaux utilisés, notamment dans le but de préserver l'environnement et la santé humaine.
- Pilotes s'entoure d'industriels partenaires qui sont spécialisés chacun dans leur domaine (15 sous-traitants principaux). Nous avons progressivement relocalisé l'activité dans la région.
→ **69%** sont situés dans un rayon de moins de 50 km, et 85% en euro-région (moins de 250 kms).
→ **2%** d'achats internationaux en 2015/2016 contre 15% en 2011/2012.



Nous privilégions l’achat de fournitures de bureau respectueuses de l’environnement LYRECO (papier recyclé et/ou certifié FSC/PEFC ...)

2) Comment auditez-vous vos fournisseurs (audit interne ou externe) et à quelle fréquence ?

- Nous auditions nos fournisseurs en interne, via un questionnaire que nous avons établi sur la base du standard Eco Popaï (standard d’éco conception de la PLV). Il traite des questions environnementales, sociales, ou de santé/sécurité. **Notre objectif en 2017 est d’auditer nos principaux fournisseurs, afin d’établir une charte d’achats responsables** et de les sensibiliser à l’éco conception.
- Nous avons répondu à un **appel à entreprise témoin de l’ADEME** et avons été retenus et accompagnés par le cabinet Karistem, pour **mettre en place une politique d’achats responsables** entre Pilotes PLV et ses usines sous-traitantes.

Grâce à notre écoconception, nos sous-traitants reçoivent des plans de pièces déjà très optimisées, qui garantissent une fabrication écoconçue. Notre future charte nous permettra d’acter **une étape de plus** dans notre démarche d’éco-conception en **étant prescripteur de matériaux respectueux de l’environnement**. Cela passera par un questionnaire réalisé lors de nos rencontres avec nos sous-traitants. Idée : mieux connaître leur démarche RSE et les produits/matières premières qu’ils utilisent, dans la volonté de les faire monter en compétence et de prescrire les matières les moins impactantes.

Dans un 2^{ème} temps : aller interroger les fournisseurs de rang 2 pour identifier les matériaux les plus vertueux et les prescrire ensuite à nos sous-traitants, pour ainsi avoir une meilleure traçabilité de nos matériaux.

- Nous auditions la dépendance économique de nos prestataires depuis 2015, et privilégions les partenaires de longues dates.

	2014	2015	2016
Quel est le pourcentage de fournisseurs audités* ?	0	41,6	41,6

3) Quelles règles éthiques avez-vous établies vis-à-vis de vos concurrents ?

Pilotes PLV est un membre actif de la « **Commission Ethique et Juridique** » du Popaï France, qui veille à ce que les relations professionnelles clients/fournisseurs/concurrents soient équilibrées et respectueuses des réglementations, notamment sur le droit de la Propriété Intellectuelle.

Nous nous refusons de déboucher chez nos concurrents, pratiques qui se font pourtant par de nombreux concurrents.

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

1) Comment intégrez-vous la RSE dans votre relation client ?

- Nous entretenons une **relation d'honnêteté et de transparence** avec nos clients. Nous signons des contrats cadres avec nos clients, avec des clauses d'éthique, de respect du droit de Propriétés Intellectuelles, de confidentialité...
 - Nous communiquons constamment auprès de nos clients pour **les sensibiliser à notre démarche d'éco-conception**, que ce soit lors de rendez-vous, de salon, ou via notre site internet. Nous communiquons à chaque étape du projet, nous les sensibilisons dans le choix de matières, mais aussi sur le recyclage des PLV en fin de vie.
- ➔ Des clients ont intégré des critères d'éco conception dans leur cahier des charges (ex : Yves Rocher, Française des jeux).

2) Comment fidélisez-vous vos clients ? et comment communiquez-vous auprès de vos clients ?

- **La fidélisation de nos clients, passe tout d'abord par une bonne relation de travail, lors des différents projets, ainsi qu'un travail et des produits de qualité. Nous privilégions toujours la valeur globale économique de l'ensemble de nos solutions autant et peut-être davantage que la seule valeur technique (prix marché). Même si nos clients sont souvent centrés sur le prix marché de la valeur de vente de notre matériel (sa réalisation technique) nous nous employons à valoriser notre savoir-faire et notre valeur ajoutée « immatérielle » : l'ensemble de nos conseils et notre vision de leur campagne.**
- **Nos clients reçoivent notre newsletter, et après une formation, notre service commercial anime notre actualité sur les réseaux sociaux professionnels.**
- **Nous leur offrons chaque année, à l'occasion des fêtes, un pot de miel de nos ruches.**
- **Notre parcours en économie de la fonctionnalité, couplé au travail en cours sur le management collaboratif, va certainement faire évoluer encore la collaboration et la fidélité de nos clients grâce à l'augmentation de notre proposition de valeur.**

3) Comment prenez-vous en compte la sécurité des utilisateurs dans le choix/développement de vos produits/services ?

Toutes nos PLV sont conçues dans le respect des normes et réglementation en vigueur. De plus, nos designers et concepteurs réalisent des meubles **en prenant en compte la fonction et l'usage qu'en feront nos clients et leurs consommateurs**. Nous apportons un grand soin à la qualité de nos mobiliers, ce qui est gage de sécurité.

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

1) Comment votre entreprise s'investit-elle dans son environnement territorial (emplois, économie locale, ou autres) ? Et Quelles actions sociétales sont mises en place ? Relations avec les parties prenantes ? Comment impliquez-vous vos collaborateurs dans ces actions ?

- Pilotes PLV est très engagé dans la **commission Popai** : Charlotte DEDEINE participe à 3 commissions POPAI (syndicat professionnel du notre marché) : Ecopopai (PLV Verte) ; Ethique et Juridique ; Awards (organisation des concours), notamment celle sur l'éco conception.
- Nous sommes adhérents de la Cité des entreprises, de Réseau Alliances, Val de Lys entreprendre, le Cd2e, la CCI, le Medef Nord, et le Global Compact France au niveau national.
Nous participons aux événements de la région (Concours et Congrès Avnir, APM, trophées de l'économie) ...
- Nous privilégions au maximum l'économie locale :
→ **80% de nos fournisseurs** sont situés dans la région Lilloise ou en Belgique.
Nous accueillons régulièrement **des stagiaires d'écoles et universités** de la région.
- Nous avons le souhait de connaître les entreprises voisines et de **créer une dynamique sur la zone d'activité** sur les questions d'énergies, de mobilité... afin de mutualiser nos achats, partager les besoins communs (déplacements, parc de voitures, conciergerie,...).
- **Nous soutenons par des dons plusieurs types d'ONG :**
 - Environnement : WWF, Fondation Nicolas Hulot, Sea Sheperd
 - National : Caritas, Secours Catholique, Fondation Emmaüs
 - International : ALIMA, soutien à une association qui développe des infrastructures dans un village au Burkina Faso (puits, écoles, lampes-torches...)

Nous adhérons également au réseau des Colibris, qui favorise les projets alternatifs pour une société plus humaine, citoyenne, avec toujours ce soucis de placer l'Homme au cœur de l'économie, en respect avec son environnement naturel et en favorisant les ressources inépuisables.

III-FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS

Qu'est-ce qui permet la réussite de votre démarche (motivation, implication, moyens humains/matériels/financiers, communication...) ? (Les difficultés rencontrées et surmontées peuvent apparaître ici).

- L'implication et la responsabilité de chaque salarié et de la direction est un pilier essentiel de la réussite de notre démarche.
- L'investissement humain, temps et financier aussi. De nombreuses formations et réunions d'informations ont été nécessaires dans l'élaboration et l'évolution de nos démarches, en écoconception, en collaboration, en politique d'achats responsables.
- Les collaborateurs présents en réunion changent de façon à ce que chacun soit informé et investi à titre individuel dans les avancements et décisions collectifs.
- Même si nous ne mesurons pas ou n'évaluons pas encore tous les impacts de notre démarche d'éco conception, il est certain que cette démarche n'a pas provoqué de pertes, mais plutôt des gains : clients de plus en plus sensibilisés et favorables, utilisation de matériaux respectueux de l'environnement, augmentation de notre chiffre d'affaires. Pour nous, cela fait sens, et le sens que nous donnons rayonne dans notre environnement.