

DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE

I – PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :

Raison sociale : INDELEC

Statut : S.A.

Date de création de l'entreprise : 1955

Activité : Protection des biens et personnes contre la foudre et sécurité en hauteur

Territoires d'action : France + Monde (+ de 80 pays)

Filiales :

- INDELEC Région Nord & IDF (Filiale Travaux – DOUAI)
- INDELEC Ouest (Filiale Travaux – RENNES)
- INDELEC Sud Ouest (Filiale Travaux – BORDEAUX)
- INDELEC Sud Est (Filiale Travaux – LYON)
- PROTIBAT (Filiale Travaux – STRASBOURG)
- FORSOND (Filiale Travaux – PARIS)
- BCM (Bureau d'étude – DOUAI)
- CTA (Fabrication pylône et mâts – CALONNE RICOUART)
- DELTA BOX (Fabrication balise obstacle aérien – AUXERRE)

Ce dossier de candidature portera sur la démarche mise en œuvre au sein de la société mère :
INDELEC S.A.

Effectif : 35 personnes (INDELEC SA)

Adresse : 61, chemin des postes – 59500 DOUAI

Téléphone : 03 27 94 49 44

Site Internet : www.indelec.com

Contacts :

Arnaud LEFORT, Président Directeur Général, alefort@indelec.com, 03 27 944 940

Coralie LOUCHART, Responsable Ressources Humaines, clouchart@indelec.com, 03 27 944 372

Nicolas DUPUIS, Responsable Qualité Sécurité Environnement, ndupuis@indelec.com, 03 27 944 370

Bilan carbone : En cours

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

** Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés*

Rapport RSE : non - non concerné par la réglementation

Prix et nominations :

- **Grand Prix** de la Société Industrielle du Nord de la France en 2009.
- **Trophée Leadexport** « Grand large » en 2011 qui vient saluer la présence historique de l'entreprise sur les marchés d'Asie du Sud Est.

Certifications :

- ISO 9001 : 2008 depuis 1999
- Qualifoudre depuis 2005
- Qualibat depuis 1990
- Qualifelec depuis 1990

Contexte et activité

1) Quelle est l'activité de l'entreprise et dans quel contexte la démarche RSE s'inscrit-elle (contexte légal, pratiques habituelles du secteur, du territoire, ...)?

Indelec est une société familiale spécialisée dans la protection contre la foudre des biens et des personnes, ainsi que dans la sécurité en hauteur, fondée en 1955 par le père des dirigeants actuels Arnaud et Bertrand LEFORT. Son siège social et sa principale implantation sont situés à Douai.

Leader sur son marché en France, la société conçoit et fabrique des produits anti-foudre conformes aux dernières normes techniques (paratonnerres, parafoudres, accessoires, mats et pylônes métalliques, balises lumineuses pour la navigation aérienne) qu'elle propose aux entreprises ou collectivités. En installant ces produits, l'entreprise propose une prestation « Clé en mains » et en assure le service après-vente. Elle distribue également ses produits dans plus de 80 pays, exportant ainsi 75 % de sa production à travers le monde, vers l'Europe, l'Asie, l'Amérique Latine et l'Afrique.

2) Quelles sont les raisons pour lesquelles l'entreprise a initié cette démarche ?

- De par son caractère d'entreprise familiale, l'homme a toujours eu une place particulière chez Indelec : les hommes et les femmes d'Indelec sont sa première richesse, son premier capital.
- L'empreinte des valeurs fondatrices est solidement ancrée dans le fonctionnement de l'entreprise. Ainsi, la démarche a évolué petit à petit pour inscrire la RSE dans la stratégie de l'entreprise.

Mission et valeurs

1) Quelle est votre mission ?

- ✓ Indelec innove et agit tous les jours en développant les meilleurs systèmes et services pour protéger les biens et les personnes contre la foudre.

2) Quelles sont vos valeurs ?

- ✓ L'écoute et la considération de l'autre.
- ✓ Le partage de la connaissance.
- ✓ La disponibilité et le dialogue, base d'échanges.
- ✓ Loyauté, solidarité, confiance, esprit d'équipe sont l'ADN d'Indelec.

Parties prenantes

- **Actionnaires** dont le Conseil d'administration est composé de membres de plusieurs générations de la famille, qui font perdurer la fibre entrepreneuriale.
- **Clients** : français (industriels, revendeurs, traditionnels, Grand comptes...) et internationaux (distributeurs, utilisateurs finaux).
- **Collaborateurs** : 35 personnes.
- Un **réseau de filiales** en France : bureau d'étude (BCM), filiales d'installation ou filiales de fabrication de produit : CTA pour les pylônes et mâts et DELTA BOX pour les balises d'obstacles aériens.
- **Fournisseurs** historiques avec lesquels Indelec S.A. développe des partenariats
- Indelec travaille avec ses concurrents par le biais du syndicat professionnel **GIMELEC** (Groupement des industries de l'équipement électrique, du contrôle-commande et des services associés).
- **Partenaires commerciaux.**
- **Environnement**

Enjeux et objectifs de la démarche RSE

Dans son activité historique, Indelec œuvre pour un monde mieux protégé. La correspondance de leur cœur de métier avec les objectifs de la RSE rend la démarche naturelle pour les équipes.

⇒ **Economiques**

- Assurer la pérennité économique de l'entreprise en veillant à la cohérence avec les engagements en matière environnementale, sociale et sociétale.
- Se différencier sur le marché par la qualité des services et l'engagement RSE de l'entreprise.
- Innover dans des produits de qualité distribués à travers le monde.

⇒ **Sociaux**

- Maintenir et développer des emplois pérennes et valorisants pour les collaborateurs.
- Favoriser un dialogue social constructif et porteur de sens, soucieux du bien-être des collaborateurs.

⇒ **Environnementaux**

- Entreprendre une démarche d'éco conception des produits.
- Valoriser les déchets afin d'en limiter l'impact sur l'environnement.

⇒ **Sociétaux**

- Soutenir et développer des projets d'actions durables dans le monde.

II – LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence

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

- Indelec a mis en place depuis 2007, une démarche de développement durable portant sur le retraitement de ses déchets, l'utilisation de matériaux recyclables pour ses emballages et l'instauration d'une "contribution développement" appliquée aux produits de la gamme qui permet, au travers de son association « FairPlanet by Indelec », le financement d'actions durables dans les pays en voie de développement.
- L'arrivée en 2013 du Responsable Qualité Sécurité Environnement renforce cette démarche initiée.

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

- Les collaborateurs d'Indelec sont impliqués à de nombreux niveaux dans les réflexions et décisions stratégiques de l'entreprise :
 - o Les décisions prises dans des instances participatives classiques telles que :
 - CODIR qui rassemble les 6 cadres dirigeants de l'entreprise (5 hommes et 1 femme) tous les 15 jours.
 - Conseils d'administration qui une fois par an, rassemble plusieurs générations d'administrateurs familiaux et externes.
 - Réunions des Délégués du personnel qui sont sollicités pour obtenir leurs avis sur le climat social, sur la mise en place de l'Intéressement et la communication en interne.
 - o L'utilisation de multiples canaux pour relayer l'information et dialoguer :
 - Comité de Direction - RH : PDG et DG, avec RRH et DAF, une fois par mois pour les questions plus spécifiques RH.
 - Conseil Scientifique : Direction, technique et R&D, 4 fois par an pour les projets R&D.
 - COPIL : pilotage de certains projets spécifiques : Communication stratégique, plaquettes Corporate et documentations.
 - Revue de Direction biannuelle : suivi de la démarche QSE dans l'entreprise.
- Les collaborateurs d'Indelec sont pleinement impliqués dans la démarche RSE puisqu'ils ont permis la création de Fair Planet (cf. 7. Gouvernance). Indelec permet également aux collaborateurs de s'impliquer dans l'entreprise à travers la mise en place d'une boîte à idées (cf. 3.Relations et Conditions de travail).

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

- **Le taux de valorisation des déchets** mesure la performance environnementale de l'entreprise. Il est proche de 100% du fait qu'Indelec ne génère que des déchets non dangereux (bois, papier, carton, métaux) qui sont repris par une filière de valorisation (cf. indicateur 4. Environnement).

- **L'enquête de satisfaction Qualité annuelle** mesure le soutien des clients pour l'association Fair Planet. Ainsi, plus de 87 % d'entre eux trouvent qu'il est « juste » de participer au financement de projets dans le monde.

- **La fidélité et l'attachement à l'entreprise** : 6 collaborateurs, soit 17 %, ont plus de 20 ans d'ancienneté chez Indelec et la moyenne sur l'ensemble des collaborateurs est de 11 ans d'ancienneté.

4) Quels outils utilisez-vous pour communiquer en interne et en externe ? Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes au développement durable ?

En interne :

- Journal interne : L'étincelle.
- Réseau social interne YAMMER.
- Événementiel : réunions commerciales, anniversaires de l'entreprise, commémorations, vœux.
- Boîte à idée.
- Affichages : communication RH, arrivées de nouveaux collaborateurs, résultats d'intéressement, note interne spécifique, recrutements, événement sportif, ...

En externe :

- Indelec utilise l'ensemble des moyens disponibles pour communiquer vers les différents acteurs de son marché :
 - o Les décideurs, partenaires commerciaux et les utilisateurs finaux des systèmes de protection INDELEC contre les effets de la foudre se font le relai de l'entreprise.
 - o Indelec communique également de manière institutionnelle sur les évolutions produits / services destinées à les rendre plus respectueux de l'environnement (mailing + news site Internet lors du lancement du nouveau packaging par exemple).
 - o Indelec sensibilise ses clients, ses fournisseurs et ses salariés par le biais de l'association FAIR PLANET et communique sur ses objectifs et les projets financés par le moyen de différents supports (sites web, blog, brochures, factures).

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

- Un **contrat d'intéressement** (non obligatoire) a été mis en place dès l'année 2000. Ce mécanisme d'intéressement consacre une partie des bénéfices de l'entreprise à une prime d'intéressement redistribuée aux collaborateurs.

Il comprend trois critères :

- o Le niveau de salaire (plafonné à 1.75 plafond annuel de la Sécurité Sociale)
 - o La durée de présence effective pendant l'exercice,
 - o Un « Impact-qualité » qui permet la variation de +/- 10 % de l'enveloppe distribuée en fonction de l'atteinte des objectifs qualités (nombre de réclamations clients) de l'année.
- Une **prime d'ancienneté** a été mise en place à titre volontaire depuis plus de 25 ans. Elle gratifie les anniversaires de 5 à 35 ans d'ancienneté par palier de 5 ans avec des primes variant de 500 à 3 500€.

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...)

- Engagée à l'international, c'est en Inde et en Chine que l'action de l'entreprise est la plus remarquable.
 - o INDE : Indelec a créé et développé en 2009 une succursale de distribution à Bangalore et y applique les mêmes principes de management et de fidélisation qu'en France : entretiens annuels individuels, salaires convenables sur le marché du travail indien et intéressement salarial, conditions de travail comparables à celles pratiquées en France et importance attachée à la sécurité des collaborateurs.
 - o CHINE : Indelec a établi une relation de partenariat avec une société chinoise pour la fourniture de composants spécifiques. Deux fois par an, elle audite les conditions de travail des équipes locales.
- Bien que le métier soit plutôt masculin, Indelec compte près de 27% de femmes dans son effectif, et ces dernières sont présentes dans tous les corps de métiers de l'entreprise : services technique, administratif, commercial, ressources humaines, export. Chaque poste vacant peut être pourvu par un homme ou par une femme, sans discrimination ou distinction de sexe, en fonction des candidatures reçues.

- o **Emploi de personnes en situation de handicap**

1 salarié en situation de handicap fait partie de l'équipe technique depuis 15 ans.

	2012	2013	2014
Taux d'emploi des personnes Reconnues en Qualité de Travailleurs Handicapés (RQTH), y compris intérim et ateliers protégés	4,36%	3.85%	3.31%

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

- o **Emploi des jeunes et des seniors**

Indelec a volontairement souhaité mettre en place un **accord sur l'emploi des seniors** en 2010. Celui-ci comporte plusieurs actions :

- Le maintien dans les effectifs de personnels âgés de plus de 50 ans : 6 personnes âgées de 50 ans et plus, soit 17,6% de l'effectif.
- L'aménagement de la fin de carrière par la mise en place d'actions de formations ou de communication sur les retraites en partenariat avec leur caisse de retraite et de prévoyance.

	2012	2013	2014
Moyenne d'âge des collaborateurs	39 ans	40 ans	40 ans
Effectif des CDI de plus de 50 ans	4	5	6

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

- Un partenariat a été mis en place avec le **réseau Etincelle** dont la mission est de sensibiliser les jeunes de 18 à 30 ans sortis du système scolaire sans diplôme ou avec de faibles qualifications, à devenir entrepreneurs de leur vie et à contribuer à leur insertion socioprofessionnelle. Indelec a participé au financement d'une promotion composée d'une dizaine de jeunes et a contribué à cette initiative à hauteur de 6000 € en 2014.

- Des locaux ont été mis à disposition afin qu'ils puissent vivre leur formation immergés dans l'entreprise. Un des élèves a la possibilité quand il le souhaite de venir utiliser un des bureaux pour démarrer sa structure sans avoir de frais de location de bureau. Il peut également demander conseil auprès des salariés de la société, dans chaque domaine de compétences. (exemple : conseils sur la tenue de la comptabilité).

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...) ?

Un effort systématique et complet est fait pour faciliter l'accueil et l'intégration d'un nouvel embauché.

- Avant l'arrivée, les équipes sont averties par mail avec la photo du nouvel arrivant et une description de son parcours précédent.
- A l'arrivée, le responsable présente le nouvel arrivant à l'ensemble des collaborateurs et un **dossier d'accueil** lui est remis. Ce dossier comporte toutes les informations pratiques (contrat de travail, manuel QSE, règlement intérieur, ...) et nécessaires à sa bonne intégration dans l'entreprise (livret d'accueil, plan d'intégration, livret règles du jeu Indelec,...). Le nouveau collaborateur est ensuite formé aux **règles de sécurité** par le responsable QSE. Un repas au restaurant est organisé avec l'équipe du collaborateur afin de faire connaissance.
- Ensuite, une **période d'intégration** rythmée par des entretiens de bilans en cours de période d'essai. Après un mois, dans un souci d'amélioration constante, un « rapport d'étonnement » est demandé au nouvel arrivant, selon un canevas fourni. Toutes les remarques formulées par le nouveau collaborateur feront l'objet d'une information puis prise de décision quant à des actions éventuelles, si besoin, au cours d'un comité de direction.

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

- Au-delà des formations obligatoires en matière de sécurité, Indelec a consacré en 2014, 1.95% de sa masse salariale à la formation et 59% des effectifs ont reçu une formation.
- Au travers d'entretiens annuels, Indelec permet de développer les compétences ou le potentiel de ses collaborateurs dans des domaines variés tels que : le commerce, les nouvelles technologies, le développement de soi, la sécurité, ...
- En complément de la formation, Indelec accorde une importance croissante dans la promotion interne car les forces en présence partagent les valeurs de l'entreprise. Ainsi, l'intégralité des postes vacants est communiquée à l'ensemble des collaborateurs, leurs candidatures étant traitées prioritairement.

	2012	2013	2014
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	2.25%	2.46%	1.95 %

* *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 ?

- La sécurité est un impératif absolu pour la Direction. La mise en œuvre d'un système de management de la santé, de la sécurité et de l'environnement a été déployée au sein d'Indelec depuis 2005.
- Des **formations** sont dispensées aux collaborateurs utilisant des machines, équipements (Gerbeur, chariot élévateur...) ou établissant des tâches spécifiques (travaux de hauteur, risque électrique). Indelec a dépensé plus de 7000€ pour ces derniers soit près de 21% de son plan de formation annuel.
Ces formations périodiques permettent de maintenir la compétence du collaborateur et instaurent des règles de sécurité dans le travail des équipes.
- En 2012, Indelec S.A. a consacré une journée entière à la prévention des risques au travail pour la totalité des salariés. Plusieurs ateliers sur des thématiques différentes ont rythmé la journée et apporté aux collaborateurs des connaissances sur les risques potentiels de leur métier et de la vie de tous les jours. **Quatre ateliers** : Alcool et drogues : prévention des addictions ; Prévention routière ; Risque électrique (dans les milieux professionnel et domestique) ; Gestes et postures.
- Le Responsable Qualité Sécurité Environnement (QSE) a pu améliorer les démarches sécurité en vue d'assurer la santé des collaborateurs avec la mise en place de différents outils :
 - o Protocole de sécurité (chargement / déchargement des transporteurs)
 - o Évaluation du risque chimique
 - o Analyse des risques au poste de travail
 - o Flash Sécurité / Environnement
- A titre d'exemple, chaque accident est analysé, des actions correctives sont mises en œuvre afin d'éviter sa récurrence et Indelec se sert de ce retour d'expérience afin d'éviter qu'il ne se reproduise au sein d'une autre entité du groupe.

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

	2012	2013	2014
Taux de fréquence *	0	0	14.93
Taux de gravité**	0	0	0.82

*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 ?

- **Proximité avec la Direction Générale** : le collaborateur sait qu'il peut s'adresser à elle rapidement et qu'il sera écouté. L'usage du prénom par tous et pour tous est également un moyen de réduire les distances possibles entre les salariés, leurs managers et leur Direction Générale.
 - **Boîte à idées** mise en place depuis 3 ans et permet à ceux qui le souhaitent de proposer une amélioration des conditions de travail ou de l'organisation du travail. L'auteur de l'idée retenue par les membres du Comité de Direction est récompensé par des chèques cadeaux.
- ➔ De ces boîtes à idées sont nées des innovations techniques, mais aussi des idées telles que le rachat à prix dérisoire par les collaborateurs du matériel informatique remplacé de la Société, ou encore la subvention offerte par la Direction pour l'achat de tee-shirts afin de participer collectivement à une course d'endurance au niveau local,...

6) Quels dispositifs ou aménagements avez-vous mis en place pour favoriser le bien-être de vos collaborateurs ? Comment votre entreprise est attentive à l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle ?

- Des aménagements d'horaires sont acceptés pour raisons familiales.
- Les réunions sont prévues au cours de la journée et non en début de soirée.
- Les rendez-vous importants sont positionnés en dehors des périodes de vacances scolaires.
- Les salariées qui partent en congés maternité conservent l'intégralité de leur salaire alors que les dispositions conventionnelles vont dans un sens moins favorable.
- Indelec s'attache à partager les moments de vie de l'entreprise avec les familles des collaborateurs :
 - o Les familles sont invitées à venir fêter Noël tous les ans au cours d'une cérémonie conviviale.
 - o Les conjoints et les enfants des collaborateurs sont également invités tous les ans à la récolte du miel issu des ruches situées dans le parc.
- Les **locaux de travail** sont pensés pour être agréables :
 - o Ils sont clairs, propres, et disposent de grandes fenêtres pour laisser passer la lumière.
 - o Les outils de travail sont récents (matériel informatique remplacé entre 3 et 5 ans par exemple).
 - o Mise à la disposition des collaborateurs de boissons (eau, soda,...) à volonté.
- Le **sport collectif** est mis à l'honneur : au-delà des tee-shirts offerts aux collaborateurs qui participent ensemble à des courses pédestres, l'entreprise a négocié avec la Mairie de Douai l'utilisation d'une salle de sport le midi afin que les sportifs puissent pratiquer de façon ludique et conviviale une activité commune. Des groupes de collègues pratiquent la course à pieds et utilisent les vestiaires pour pouvoir se changer et se doucher. Un groupe composé d'une douzaine de personnes se réunit tous les vendredis pour pratiquer ensemble le badminton. Cette initiative permet de se connaître d'une autre manière et de pouvoir ensuite travailler ensemble dans de bonnes conditions.
- D'autres « clubs » informels ont également vu le jour et se déroulent dans les locaux d'Indelec durant les pauses déjeuner telles que l'activité guitare ou photo.
- Au travers des réunions métiers qui regroupent les filiales, Indelec a mis l'accent sur des activités qui permettent le team building (jeux, spectacles).

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

Une enquête anonyme relative aux conditions de travail a été menée en 2010 auprès de l'ensemble des salariés. **72.6%** des salariés ont répondu aux diverses questions posées. Cela a permis de mettre en place des mesures d'amélioration constante telles que la révision du support de l'entretien annuel, la création d'un entretien de seconde partie de carrière, le développement de la mobilité interne ou la mise en place d'une boîte à idées.

➔ Les résultats ont fait ressortir que **71.1% des salariés ayant répondu à l'enquête se sentent bien voire très bien au sein de l'entreprise.**

	2012	2013	2014
Turn Over*	16 %	19 %	11 %
Taux d'absentéisme	1.92	1.81	2.44

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

4) Environnement : Préserver la Planète.

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

Indelec consomme plusieurs ressources dans le cadre de son activité :
Papier, Carton, Plastique, Électricité, Produit chimique, Composants de ses produits pour assemblage.

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

De par la nature de son procédé de fabrication, Indelec possède un impact environnemental faible. Toutefois, Indelec tend à limiter son impact sur l'environnement en mettant en œuvre des actions d'amélioration liées à ses activités.

Abandon des produits à base de pétrole.

Utilisation de papier 100% recyclé :

- pour emballer ses produits à la place du polystyrène,
- pour caler ses produits à la place du Flo-pack (élément de calage à base de pétrole).

Recyclage des déchets :

- Deux poubelles à chaque poste afin de trier le papier/carton des déchets ménagers.
- Les métaux, cartons / papiers sont stockés dans des bennes (zone de stockage délimitée par les palettes) avant leur reprise par un prestataire agréé. Ces déchets sont valorisés à 100 % par ce prestataire.

Biodiversité :

- En 2014, des ruches ont été installées au sein du site par la société BEE CITY. Ce sont des salariés, membres de l'association FairPlanet qui ont imaginé ce projet. Chaque année depuis 2 ans, des apiculteurs viennent expliquer aux enfants et aux adultes comment est fabriqué le miel. Les familles sont sollicitées pour aider à récolter le miel et le mettre en pots. Une fois la récolte terminée, elle est proposée aux salariés d'Indelec, le résultat de la vente est versé à l'association.

Projet de labellisation environnementale de la nouvelle gamme de produit prévu en 2015 :

- L'éco-conception des produits.
- La stratégie d'approvisionnement (87 % des composants fabriqués en France).
- La garantie d'un assemblage en France.
- Le recyclage des produits.

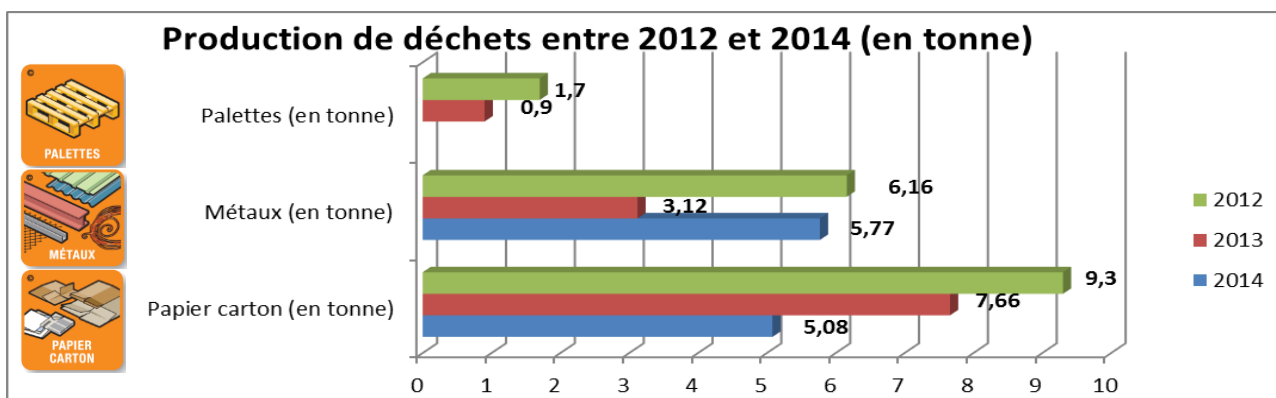
Bâtiment

- En 2012, Indelec SA a été maître d'ouvrage dans la construction d'un nouveau bâtiment d'une superficie de 400 m² et au budget de 700 000 € en structure bois labélisé BBC (Bâtiment Basse

Consommation) pour sa filiale d'installation travaux basée à DOUAI (Indelec Région Nord) avec un niveau de performance énergétique de **52 KWh/m²/an (RT 2012 : 50 KWh/m²/an)**.

- ➔ Performance enveloppe (capacité de conservation de la chaleur) < 0.45 W/m².K ; Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC) double flux ; Cuve de récupération d'eau de 5 000 litres ; Pavés drainants ; Eau pluviale infiltrée sous voirie ; Isolation laine de roche ; Cloisons fermacell ; Ossature bois ; Châssis vitre bois avec vitrage double isolation argon ; Terrasse élastomère avec isolation laine de roche ; Clin douglas autoclave ; Chauffage radiateur à fluide caloporteur à gestion centralisée.

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



- **Consommation électricité et gaz :**

		2012	2013	2014
Consommation électricité	KW/h	122 796	119 823	108 206
	Montant	14 019,30 €	14 486,14 €	14 565,16 €
Consommation gaz	KW/h	325 609	360 939	238 895
	Montant	17 269,54 €	19 489,11 €	10 379,08 €

- **Consommation moyenne – véhicule de société**

	2012*	2013	2014
Consommation moyenne	/	5,42	4,93
Km	/	38 470	66 513
Litres	/	2 083,16	3 279,19

*Données non récupérables

Un véhicule supplémentaire a été intégré à la flotte en 2014. Un véhicule électrique est étudié pour envisager un co-voiturage (dès que l'autonomie le permet).

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

1) Qui sont vos fournisseurs ?

- 95% des fournisseurs d'Indelec S.A. sont situés dans le Nord de la France.
- La plupart sont des fournisseurs historiques (+ de 10 ans de collaboration) avec qui Indelec a établi une relation de partenariat.
- Indelec veut également s'entourer de fournisseurs de structure identique à la sienne (beaucoup de PME référencées).

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

La démarche d'achats repose sur plusieurs principes :

- Recherche permanente de créer une relation durable et de confiance avec ses fournisseurs.
- Établissement de contrat de fourniture annuel.
- Indelec privilégie la qualité de ses produits avant tout.

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

Indelec applique plusieurs chartes de déontologie :

Charte D84 GIMELEC

- Indelec est membre du Syndicat professionnel GIMELEC qui regroupe les principaux fabricants Français. Une charte déontologique a été rédigée et acceptée par les membres de la division protection contre la foudre.
- Cette charte prévoit quelques règles éthiques qu'Indelec s'engage à respecter dans le déroulement de ses affaires comme par exemple la participation à des travaux de recherche dans le domaine de la protection de la foudre afin de faire progresser les connaissances et les normes en la matière.

Qualifoudre

- Indelec est la première entreprise Française certifiée « Qualifoudre ». Cette certification permet d'assurer que les professionnels certifiés mettent en application une organisation adaptée et appliquent les règles de l'art de la protection et de la prévention contre la foudre. Elle comporte des « Règles de bonne conduite des organismes et des personnes » qui sont appliquées.
- Pour ce faire, le comportement du personnel d'Indelec doit respecter les règles suivantes :
 - o Il s'engage à entretenir une relation loyale avec son client, fondée sur l'indépendance d'esprit et la prise en compte des objectifs fixés.
 - o Il s'engage à maintenir une relation loyale avec ses homologues, confrères et intervenants du même domaine, en s'interdisant tout dénigrement ou critique injustifiés.

International Lightning Protection Association : ILPA

- Membre fondateur et actif de l'association internationale ILPA, Indelec applique le « Code of Ethics » accepté par ses membres Français et étrangers.

Trace

- TRACE est un organisme américain qui audite les pratiques commerciales de sociétés clientes ou de fournisseurs. Dans ce cas, le fournisseur audité doit démontrer ses bonnes pratiques commerciales (notamment l'absence de recours à la corruption) pour être référencé par le client.

- Indelec est contacté annuellement par TRACE dans le cadre de l'audit du principal client Export. Sans s'être engagé dans une telle démarche de certification, Indelec respecte les mêmes principes d'intégrité et de transparence dans ses pratiques commerciales dans plus de 70 pays dans le monde, malgré des environnements parfois très corrompus. Indelec a toujours refusé de telles pratiques et les seules commissions versées par la société sont destinées à des agents commerciaux dûment identifiés et sous contrat avec Indelec.

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

1) Qui sont vos clients ?

Indelec compte trois typologies de clients :

- Les utilisateurs finaux des systèmes de protection contre les effets de la foudre (industries, collectivités,...).
- Les partenaires commerciaux qui assurent la promotion et la distribution des produits dans le monde (plus de 80 pays).
- Les installateurs qui sont amenés à fixer les systèmes sur les édifices et structures à protéger.

2) Comment fidélisez-vous vos clients ?

- Politique active de **R&D** pour proposer des évolutions et nouveautés régulièrement. (5% du CA par an).
- Politique contractuelle : contrats de distribution et lettres de représentation.
- Offre de services (études, services de maintenance...).
- **Implantations locales** en France et à l'étranger près de ses clients et marchés porteurs (Inde, Russie, Asie Pacifique) pour assurer une présence quotidienne.

3) Comment vous assurez-vous de l'accessibilité de vos produits et services à tous ?

- **Transparence de l'information** : documentation précise sur le fonctionnement des produits (pas de « boîte noire »), énoncé simple des principes techniques de fonctionnement, des normes etc...
- **Accessibilité linguistique** : documents et sites web existent en multiples langues (Français, Anglais, Espagnol, Russe, Portugais et Vietnamien) pour Indelec + traduction locale par ses partenaires en perse, chinois, thaï, indonésien, tchèque, slovène, roumain, serbe, grec, turc etc...
- **Accessibilité de l'information** grâce aux médias digitaux : site web, réseaux sociaux, référencement Adwords...
- **Accessibilité produits** : L'ensemble des produits du catalogue sont tenus en stock : en France majoritairement, dans les succursales d'Indelec en Inde, Russie et Vietnam et enfin chez ses partenaires commerciaux.
- **Accessibilité géographique** : Indelec est représenté localement dans le monde par trois entités propres et une soixantaine de partenaires, la plupart des partenaires exclusifs de longue date.
- **Accessibilité technique** : Formation permanente des équipes en interne et en externe (contacts permanents des partenaires Export avec les équipes commerciales ou techniques d'Indelec).

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

Les produits d'Indelec sont conçus pour assurer la sécurité des clients contre la foudre. C'est donc un préalable et une priorité dans chaque cahier des charges qui se traduit par une revue des évolutions légales, réglementaires, normatives relatives à la sécurité des systèmes de protection foudre et du travail en hauteur.

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) ?

- Le dirigeant de l'entreprise assume plusieurs mandats qui s'inscrivent dans l'animation territoriale :
 - o Elu à la Chambre de Commerce Grand Lille et à la Chambre de commerce Régionale.
 - o Nommé Conseiller du Commerce Extérieur de la France.
 - o Elu Président du MEDEF Grand Lille.
- Indelec est une entreprise stable et en croissance dans le bassin local depuis 60 ans. Les recrutements locaux sont privilégiés.
- L'entreprise entretient depuis 6 ans une action de mécénat au profit de la faculté catholique de Lille : elle participe ainsi au développement du label humanité et de l'institut de l'entrepreneuriat.
- L'intégralité de la taxe d'apprentissage est versée à différentes écoles de la région.

2) Quelles actions sociétales sont mises en place ?

FAIR PLANET by INDELEC. → Bonne Pratique

Principe

- Fair Planet organise la promotion et la conduite de projets visant à améliorer les conditions de vie dans les pays en voie de développement. Les 3 axes sont l'accès à l'éducation, à la santé et à l'alimentation.
- Fair Planet utilise un réseau de nombreux contacts à l'étranger pour suivre directement les projets sur place et rendre compte de leurs avancées.

Naissance de l'association

- L'association loi 1901 Fair Planet est née dans le cadre d'une réflexion sur le Développement Durable menée en 2007 chez Indelec avec tous les salariés. L'initiative de la création de l'association n'est pas celle de la Direction mais d'un groupe de collaborateurs.
- C'est aussi la volonté d'un engagement humain et social à l'échelle internationale qui est à l'origine de la création de Fair Planet.
- L'idée est de pratiquer un commerce plus « équitable » : l'essentiel des ventes, des marchés porteurs et donc des ressources commerciales internationales d'Indelec viennent des pays du Sud. Il semble équitable pour Indelec d'utiliser une part de ces ressources pour financer des projets dans ces pays.

Principe de financement

- 4 parties prenantes sont impliquées dans ce projet.
- Une « contribution développement » a été créée sur les produits de la gamme Indelec. Pour chaque produit Indelec vendu dans le monde, 2 euros sont reversés à l'association : l'un de la part d'Indelec, l'autre apporté par le client. A cela, s'ajoutent les cotisations des membres de Fair Planet (15 € / an) et les dons extérieurs. Enfin les fournisseurs de l'entreprise sont sollicités pour des supports financiers au titre de mécénat.

Les Projets

- En 2004 et 2005, les salariés du groupe et Indelec ont apporté une contribution financière conjointe à des populations démunies suite à des conflits (Côte d'Ivoire) ou des catastrophes naturelles (tsunami en Asie du sud-est). Une première expérience sur laquelle a capitalisé Fair Planet.
 - o En 2007, financement de l'agrandissement d'un centre de formation horticole pour personnes handicapées au sud de l'Inde, en collaboration avec l'association locale APD (Association for People with Disability).
 - o Actions réalisées : Construction d'une serre, forage d'un puits pour les besoins en eau du centre et pavage des chemins d'accès du site afin de faciliter les déplacements des personnes à mobilité réduite.
 - o En 2009, financement de l'association « Elevages sans frontières » dans la création de plusieurs fermes familiales au Sénégal.
 - o Aide aux familles des pays en développement grâce à l'élevage pour favoriser l'autonomie durable en alimentation, avec passage du don (les familles s'engagent à donner un animal né de leur élevage à une autre famille).
 - o En 2010-2011, soutien à la lutte contre la mortalité infantile au Vietnam en finançant l'achat de matériel médical pour l'unité pédiatrique du centre de néonatalogie de Danang, situé au centre du pays. Une bourse FairPlanet est créée et attribuée à des étudiants dans ce même pays.
 - o En 2012, engagement dans la protection de l'enfance en partenariat avec Graine de Développement pour la construction d'un orphelinat au village de Kambolé au Togo.
 - o En 2013-2014, Installation de 3 ruches sur le site de Douai. Participation à la sauvegarde des abeilles et de la biodiversité, sensibilisation des salariés.
 - o Fin 2014 : Collecte de jouets destinés aux enfants parrainés au Togo dans le cadre du projet "Construction d'un orphelinat" auprès des salariés du groupe Indelec.
 - o Depuis sa création, l'association Fair Planet by Indelec a consacré un budget total de 80 000€ au soutien de ces différents projets.

Projets « ECOLES-ENTREPRISES » → Bonne Pratique

Plusieurs actions sont renouvelées chaque année :

- Accueil d'un enseignant 2 jours/an dans l'entreprise. Menée depuis 3 ans, cette action est très enrichissante pour les professeurs qui se livrent à l'expérience, car ils connaissent peu le monde de l'entreprise. Les responsables de services les accompagnent et leur permettent de comprendre le fonctionnement d'une entreprise. Les professeurs sont ensuite en mesure d'expliquer le fonctionnement d'une entreprise à leurs élèves.
- Visites régulières des bâtiments et des différents métiers auprès d'étudiants du Douaisis.

- En parallèle, Indelec a accueilli une promotion de jeunes pendant 5 jours dans le cadre du partenariat avec Etincelle. (cf 2. Droits de l'Homme).

3) Comment impliquez-vous vos collaborateurs dans ces actions ?

- L'ensemble des actions est largement partagé avec les collaborateurs d'Indelec :
- La responsable RH est particulièrement impliquée pour les actions accueils, visites et mécénats.
- L'ensemble des services et des collaborateurs sont mis à contribution et animent les visites pour présenter leurs métiers.
- L'association Fair Planet est gérée par les salariés.

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).

- Implication forte du dirigeant dans la démarche RSE de l'entreprise
- Mobilisation des différents services de l'entreprise avec partage d'idées, d'expériences et prise d'initiatives pour faire progresser la démarche RSE de l'entreprise.
- Contribution d'un groupe de travail réunissant le PDG, la QSE et les salariés ... pour la réalisation du dossier Synthèse du projet réalisé par un groupe de travail formé du PDG, du responsable QSE et de la RRH avec la contribution d'autres membres de l'entreprise.

Propos recueillis auprès de
Arnaud LEFORT, Président Directeur
Général ; **Coralie LOUCHART**, Responsable
Ressources Humaines et **Nicolas DUPUIS**,
Responsable Qualité Sécurité
Environnement.

Par **Anne TILLIE**, Conseillère Bonnes
Pratiques,
Accompagnée de **Charlotte CALONNE** et
Rémy HAULT, Pôle Partenariats, Trophées
et Bonnes Pratiques.