

DOSSIER DE CANDIDATURE
TROPHÉES DE L'ÉCONOMIE RESPONSABLE 2020
Catégorie « Entreprises de 25 à 50 salariés »

CONFIDENTIEL

Dossier suivi par Léonor Moyon et Charlotte Coupigny, Réseau Alliances

I/ PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION CANDIDATE

1. INFORMATIONS GENERALES

Raison sociale : NT - Urbanéo

Statut : SAS

Date de création/de reprise : 1996 / 2002

Domaine d'activité : Mobilier Urbain

Territoire(s) d'action : France

Effectif : 47 personnes

Adresse complète : ZI du Parc à Stock – 62820 Libercourt

Personne en charge du dossier :

Thierry DELCOURT PDG - t.delcourt@urbaneo.eu - 03 21 37 89 10 / 06 76 77 61 47

Autres contact(s) :

Sophie DELILLE, Responsable Marketing et communication - s.delille@urbaneo.eu

Site Internet : <https://www.urbaneo.eu>

Prix et nominations :

- 2008 : Prix Eco-produit pour le développement durable (Ministère de l'environnement)
- 2013 : Concours Eco-conception (AVNIR)

Certifications :

- **2008 : Evaluation AFAQ Eco-Conception**
- **2011 : Evaluation AFAQ ISO26000**
- **CONTEXTE & ACTIVITE**

1. Racontez-nous l'histoire de votre structure ?

Urbanéo est une entreprise écoresponsable sur le marché du mobilier urbain non publicitaire de transport public. Elle éco-conçoit, fournit, pose, maintient et entretient abris bus et poteaux d'arrêt pour les collectivités territoriales et leurs exploitants ayant la compétence Transport.



2002 : Reprise par Thierry DELCOURT de la SARL NT. Nord Technique est une TPE spécialisée dans **le négoce de pièces de maintenance pour les mobiliers urbains des transports publics**. Dès l'année suivante, l'activité est étendue, et Nord Technique propose aux collectivités la maintenance corrective et curative des mobiliers urbains des lignes de transport public.

L'entreprise s'est ensuite développée sur un marché de niche à partir de ce que JC Decaux ne voulait plus faire : la fourniture du mobilier urbain NON publicitaire.

2005 : Nord Technique remporte le marché de maintenance du mobiliers urbains non publicitaires de Toulon Provence Métropole qui a permis d'ouvrir une agence dans le Sud-Est.

2007 : Pour se démarquer de la concurrence locale, l'engagement d'une **démarche écoconception** voit naître le premier abribus écoconçu (Cirrus). La motivation personnelle de Thierry DELCOURT sur l'avenir de l'entreprise a permis de se poser la question : à notre échelle, comment pouvons-nous agir sur l'environnement avec éthique ?

2008 : Nord Technique remporte le prix Entreprise et Environnement du Ministère de l'Ecologie, de l'Energie et du Développement Durable grâce à l'écoconception de son abribus CIRRUS. La même année, Nord Technique obtient une évaluation AFAQ Ecoconception, et ouvre une nouvelle agence au Mans grâce à la conquête de plusieurs clients dans l'ouest de la France.

2011 : Couronnement de la démarche RSE Urbanéo avec une évaluation AFAQ ISO 26000.

2012 : Nord Technique prend conscience de l'importance de sa marque et devient Urbanéo.

2013 : Toujours dans une volonté de se démarquer de la concurrence et d'apporter une vision plus économiquement & écologiquement durable, Urbanéo se lance dans une trajectoire **d'Economie de la Fonctionnalité et de la Coopération**¹. La même année, Urbanéo remporte le trophée AVnir de l'écoconception.

2014 : Urbanéo remporte un marché important avec le département du Val d'Oise ce qui lui permet d'ouvrir une agence en Île de France, et enfin de mettre à profit son modèle d'économie de la fonctionnalité.

¹ Explication de l'EFC dans la note qui vous a été fournie
Dossier de candidature Trophées de l'Economie Responsable 2020
URBANE0 / Catégorie « Entreprise de 25 à 50 salariés »
11/03/2020

2019 : Urbanéo ouvre une nouvelle agence dans le Sud-Ouest, et propose une méthode proposée et éprouvée dans le Val d’Oise : une offre servicielle globale avec l’Agglomération du Libournais.

2020 : Nouveau grand marché remporté en janvier 2020 impliquant l’ouverture d’une 6^{ème} agence près de Lyon.

2. Pour quelles raisons avez-vous initié une démarche RSE ?

J’ai toujours considéré la RSE comme moteur de développement pour Urbanéo. Etant ensemblier (et non fabricant), nous nous sommes d’abord tournés vers l’écoconception pour influencer sur notre responsabilité environnementale (ACV, recyclabilité des matériaux ...). Ensuite, l’Economie de la Fonctionnalité s’est inscrite dans la continuité : la logique servicielle permettant d’agir sur les 2 volets de la RSE.

3. Pourquoi candidatez-vous aux Trophées de l’Economie Responsable ?

Il est important pour Urbanéo de toujours se remettre en question. Se développer, c’est bien. Mais encore faut-il ne pas oublier nos fondamentaux. Et concourir aux Trophées de l’Economie Responsable permet à toute l’équipe de se recentrer sur ses objectifs d’éco-responsabilités et de transmettre les valeurs de l’entreprise aux nouveaux collaborateurs.

2. PARTIES PRENANTES

4. Quelles sont les parties prenantes prises en compte dans le déploiement de votre démarche RSE ?

- **Collaborateurs**
- **Fournisseurs**
- **Collectivités**
- **La Planète (environnement)**

II/ VOTRE DÉMARCHE RSE

1. GOUVERNANCE

1.1. MISSION & VALEURS

5. Quelle est la mission de votre structure / sa contribution à la Société ?

Urbanéo a pour ambition d’être le partenaire global pour la gestion des mobiliers urbains non publicitaires des lignes de transport public au service des Autorités Organisatrices de Mobilités. Telle est la vision de l’entreprise.

L’évolution actuelle de l’espace public impose aux décideurs urbains une prise en compte de nouveaux paramètres pour le choix du mobilier urbain : mobilité, accessibilité, développement durable, sécurité, image, identité, et bien sûr coût financier. La robustesse, la maintenabilité ou encore le remplacement des mobiliers sont des éléments étudiés avant les prises de décision, tout comme la possibilité de pouvoir réemployer un mobilier usagé ou détérioré. **En capitalisant sur son expérience de maintenance et d’entretien multi-marques**

et en prenant en considération les nouveaux critères de ses clients, Urbanéo se positionne dorénavant comme un acteur éco responsable en proposant une offre servicielle.

A ce titre et pour exemple, Urbanéo a accompagné le réseau Mistral dans la transition des abris bus reliés à l'Éclairage Public à un parc totalement équipé à l'éclairage autonome solaire. Urbanéo a ainsi contribué à l'obtention du label « Territoire à énergie positive pour la croissance verte » par l'Agglomération Toulon Métropole.

6. Quelles sont vos valeurs ?

En 2014 - dans le cadre d'un séminaire réunissant les cadres salariés de l'entreprise - Urbanéo a requalifié et retravaillé la vision et les valeurs de l'entreprise en répondant à trois questions : qu'est-ce qui nous motive ? Que faisons-nous et comment le faisons-nous ?

3 axes ont alors émergé : les Relations Humaines, l'Engagement & la Qualité, l'Innovation

- **RELATIONS HUMAINES** (6 thèmes sont mis en application dans le quotidien de chaque salarié.)
 - La confiance** car « je suis digne de confiance lorsque je fais ce que je dis et dis ce que je fais ».
 - La formation, l'accompagnement dans la progression.** Tant que la personne est accompagnée, celle-ci apporte le meilleur d'elle-même à l'entreprise.
 - L'autonomie** ou la liberté d'agir dans un cadre défini. C'est accompagner la personne pour la rendre autonome dans son activité.
 - La prise de responsabilité** ou l'incitation à aller au-delà du cadre de ses fonctions. C'est en quoi la réponse que je donne face à une problématique répond à la vision de l'entreprise.
 - Le respect de chacun** envers les collègues, les clients, les fournisseurs.
 - La bienveillance** au quotidien en maintenant le dialogue, la communication et le savoir-être.

- **ENGAGEMENT & QUALITE**

L'exigence, que chacun porte à la réalisation du travail bien fait, conforte l'expertise et la qualité de nos prestations. Cette qualité d'exécution symbolise un outil essentiel de fidélisation de nos clients.

- **INNOVATION**

Véritable vecteur du développement de l'entreprise. Innover durablement nos produits et services repose sur la contribution de chacun à proposer des solutions réfléchies et ingénieuses en totale adéquation avec les attentes clients.

1.2. ENJEUX & OBJECTIFS RSE

7. Quels sont les enjeux RSE liés à votre activité ?

- **Un levier de croissance (économique)**
- **Un outil de management (sociaux)**
- **Une amélioration de la performance (environnementaux)**
- **Une adaptation continue et durable (sociétaux)**

8. En fonction de ces enjeux, quels sont les objectifs de votre démarche RSE ?

⇒ Economiques

- Développer l'activité
- Se différencier vis-à-vis de la concurrence

⇒ Sociaux

- Faire grandir les équipes Urbanéo par la formation, l'encouragement à la prise de responsabilités et l'accompagnement à l'évolution de carrière
- Maîtriser l'impact de l'écoconception des mobiliers sur le travail quotidien des techniciens
- Sécuriser toutes les prestations au travail et assurer la prévention des risques

⇒ Environnementaux

- Diminuer l'impact environnemental de notre activité par l'écoconception et l'EFC (diminution des quantités de matériaux mis en œuvre, reconditionnement des mobiliers, incitation aux contrats globaux...)
- Trier les déchets et revaloriser la matière

⇒ Sociétaux

- Améliorer la qualité de l'accueil, de l'information et de la sécurité des clients des transports en commun par la qualité des prestations de services et par l'innovation
- Accompagner et former des personnes éloignées de l'emploi ou rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières

1.3. MANAGER SON ORGANISATION AVEC TRANSPARENCE

9. Comment votre structure implique-t-elle les collaborateurs et/ou d'autres parties prenantes dans la stratégie de l'entreprise ?

De façon générale, le type de management favorise l'adhésion au projet.

- La stratégie est définie **collégialement** et réactualisée tous les ans lors d'un séminaire réunissant les cadres de l'entreprise et assimilés cadres soit ¼ des salariés. La stratégie est ensuite relayée à l'ensemble des collaborateurs sur chaque site par les responsables agence après les séminaires d'entreprise.
- Au moins une fois par trimestre, les responsables agence réunissent les équipes techniques pour un moment de convivialité qui aboutit toujours à une mise en évidence des améliorations à apporter sur les pratiques, les relations humaines et l'engagement. Une synthèse est alors remontée lors des séminaires pour apporter les ajustements voire les changements.

- L'organisation de formations intra-salariés permet également l'échange et les remontées de points d'amélioration.

De façon particulière, l'ensemble des salariés est sensibilisé à l'éco conception notamment par l'intermédiaire du Bureau d'Etudes.

- Le responsable Bureau d'Etudes, les responsables agences et les responsables travaux travaillent de concert pour proposer aux clients des pièces de rechange et des mobiliers urbains conçus en respectant quelques règles élémentaires : moins de matière première utilisée, moins de pièces ajoutées et moins d'usinage. Chaque pièce devant être dessinée puis usinée est pensée de telle façon qu'elle soit allégée, résistante et plus facilement manipulable par les techniciens.
- Le Bureau d'Etudes se déplace régulièrement sur le terrain pour prendre en considération les demandes clients et expliquer les meilleures solutions à apporter (d'un point de vue éco conception). C'est lors des visites terrain du BE que les techniciens de maintenance donnent leurs avis et leurs idées sur les pièces à concevoir.

10. Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes aux enjeux RSE liés à votre activité ? Précisez vers quelle partie prenante

- Par la **coopération du Bureau d'Etudes Urbanéo et de notre responsable Achats** avec nos fournisseurs pour l'écoconception de nos produits.

Urbanéo choisit ses fournisseurs en fonction de leur compétence et de la qualité de leurs prestations mais aussi en fonction de leur compréhension & acceptation de notre démarche éco-conceptrice.

Exemple : Urbanéo prend en considération les moyens techniques de production de ses fournisseurs. L'assise banc de l'abri CIRRUS a été faite pour qu'il y ait moins de perte matière à la fabrication. Il est important de connaître le format de plaque utilisée, la réalisation des soudures ... Urbanéo et ses fournisseurs travaillent en étroite collaboration pour trouver une meilleure solution pour tous (client, fournisseur et Urbanéo).

- Par la **loyauté des pratiques** en faisant le choix de **fournisseurs & fabricants français voire locaux**. Alimenter les carnets de commande des industries françaises fabriquant en France est pour Urbanéo une responsabilité éthique.
- Par la **transmission d'un dossier de présentation** de notre démarche auprès de nos clients via les réponses aux appels d'offres publics.

Pour rappel, 76% du CA Urbanéo est réalisé grâce aux marchés publics. Dans le cadre des réponses aux appels d'offres, Urbanéo intègre dans son mémoire technique et dans le mémoire de présentation d'entreprise, un chapitre dédié aux enjeux RSE.

Cela nous permet d'expliquer à nos clients et futurs clients les actions menées en matière de responsabilité sociétale et environnementale au sein de l'entreprise Urbanéo, et de présenter les nouveaux enjeux liés à l'économie de la fonctionnalité (coûts globaux et maîtrise du budget).

Toutefois, il est encore difficile pour Urbanéo de sensibiliser ses clients sur l'importance de prioriser la durabilité du mobilier urbain au détriment du coût financier.

2. DROITS DE L'HOMME

2.1. DIVERSITE, EGALITE DES CHANCES & LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

11. Comment votre structure favorise-t-elle la diversité & l'égalité des chances ? (Lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, seniors, insertion...).

Précisez vos indicateurs chiffrés

Urbanéo n'a pas de démarche spécifique sur ce critère : de l'absence de discrimination résulte une diversité réelle des équipes en place.

Toutefois, Urbanéo intègre régulièrement des personnes en insertion professionnelle dans le cadre de marchés publics et travaille avec les Missions Economiques locales. Urbanéo s'engage donc sur toute la durée du marché public à recruter et à former des personnes rencontrant des difficultés à trouver un emploi. L'organisation interne est rôdée depuis plusieurs années et fonctionne comme suit :

Le responsable agence et le responsable travaux Urbanéo recrutent ensemble un(e) futur(e) technicien(ne) avec l'aide d'une mission locale. Un contrat d'accompagnement et de formation est signé en tripartie. Un tuteur est adjoint à la personne recrutée pour la former aux métiers de nettoyage et maintenance de mobiliers urbains. Un bilan mensuel est fait avec le responsable travaux, le tuteur et la personne recrutée. A l'issue du contrat, un bilan est réalisé avec le responsable agence, le responsable travaux Urbanéo et la mission locale. Si la personne montre des aptitudes et une envie de bien faire, un CDD peut lui être proposé pour poursuivre son apprentissage du métier. C'est ainsi qu'Urbanéo accompagne des personnes en difficultés sociales et professionnelles vers un emploi durable. Plusieurs employés aujourd'hui en CDI ont été formés et recrutés par le biais de cet accompagnement (**plus de 8 % de la masse salariale actuelle**).

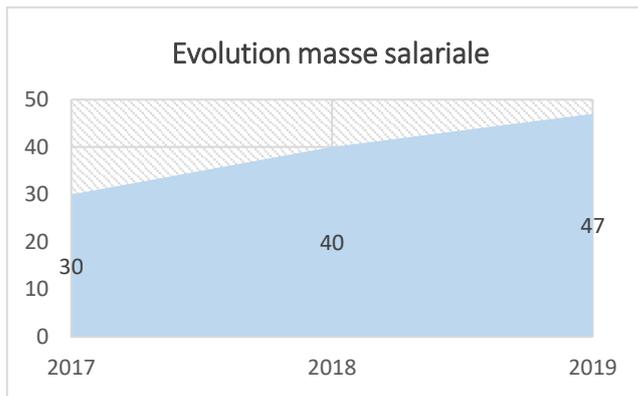
2.2. DROITS DE L'HOMME & PRINCIPES FONDAMENTAUX DE L'OIT

12. Comment votre structure s'engage-t-elle au respect fondamental des Droits de l'Homme et quels moyens met-elle en œuvre (y compris dans sa politique Achats) ?

Politique RH :

Urbanéo respecte le droit français du travail. Tous ses salariés sont contractualisés (CDD ou CDI).

Evolution masse salariale	2017	2018	2019
Cadres & employés CDI	29	31	32
Employés CDD	7	9	15
Total effectif	36	40	47



Quelques chiffres en 2019

41% des salariés ont plus de 5 ans d'ancienneté
 68% des salariés sont en contrat à durée indéterminée s'expliquant par l'ouverture de nouvelles agences.

(Contre 77,5% en 2018 et 96,5% en 2017).

La moyenne d'âge chez les hommes est de 41 ans, et celle des femmes est de 40 ans.

Politique Achat & conception :

- **Tous les produits Urbanéo sont usinés, fabriqués et assemblés en France**
- **95 % de nos matériaux sont d'origine Europe**
- **Choix de fournisseurs et fabricants locaux en majorité**

3. RELATIONS & CONDITIONS DE TRAVAIL

13. Comment organisez-vous le recrutement, l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur ?

Les recrutements sont **gérés localement** par le responsable d'agence.

Le nouveau salarié est accueilli par son responsable. Lui sont remis systématiquement un livret d'accueil entreprise et un livret Sécurité. Lui sont expliquées les valeurs de l'entreprise et ce que l'entreprise attend de son intégration.

Un nouvel équipier est toujours mis en binôme avec un technicien expérimenté.

Quant au nouveau responsable agence, il suit un parcours d'intégration au siège et auprès d'autres agences.

Des possibilités d'évolution sont offertes à celui ou celle qui le souhaite. Un employé entrant en tant que technicien de maintenance peut évoluer vers un poste de chef d'équipe, responsable travaux puis chargé d'affaires.

Voici un exemple d'évolution de carrière parmi d'autres : Michaël DUFOUR est entré en 2003 en tant que technicien de maintenance chez Nord Technique. Il est ensuite passé chef d'équipe puis responsable ordonnancement, et occupe aujourd'hui le poste de responsable achats chez Urbanéo.

14. Quelle est la politique de votre entreprise en matière de prévention des risques professionnels ?

- Un livret sécurité (traduction opérationnelle du document unique) est remis à chaque salarié, et un rappel permanent du port des EPI est fait par les responsables travaux et responsables d'agence.
- L'organisation d'un challenge sécurité entre toutes les agences : La première agence qui atteint le 0 accident sur 365 jours consécutifs remporte le challenge inter-agences. Sont remis à tous les salariés de l'agence gagnante des chèques cadeaux d'un montant de 150 €. La moyenne des accidents sur les 3 dernières années est de 11%. D'où la nécessité de challenger les équipes régulièrement.
- Une formation AIPR (Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux) est obligatoire pour tous les techniciens et responsables travaux.

- Des formations sécurité chantier et Sauveteur Secouriste du Travail (SST) sont régulièrement proposées à tous les techniciens, responsables travaux et responsables agence (CDD et CDI inclus).

15. Comment assurez-vous le développement professionnel de vos collaborateurs ?

- Un **bilan annuel** est réalisé avec le salarié : une synthèse des souhaits d'évolution et des besoins de formations est remontée à la direction pour organiser des actions de formations en intra par métiers : Management, Habilitation électrique, ..., pour les chefs d'équipe ; Management et commercial pour les responsables travaux ...

	2017	2018	2019
Nombre de Formations effectuées par an	36	31	32

Il est difficile de donner un pourcentage de la masse salariale en formation car certains employés peuvent suivre plusieurs formations par an. Par exemple, en 2019, un groupe de 6 salariés a suivi un cursus groupé de 5 formations différentes en management, en organisation du temps de travail et en négoce (Appréhender le management situationnel ; Perfectionnement en gestion du temps ; Techniciens et relations clients ; Commercial pour non commerciaux ; Négociation commerciale : mieux et bien négocier).

Ces groupes de formation permettent aux salariés d'une part de confronter leur métier et leurs expériences, d'autre part de former des groupes de travail inter agence soudés et soucieux d'échanger sur leurs problématiques et leurs succès après leurs formations.

- Des offres d'emplois à pourvoir sont systématiquement proposées en **interne**.

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

- Urbanéo remet systématique à tous ses techniciens, responsables travaux, chargé d'affaires et responsables agence, un **équipement technique complet** (GPS, téléphone portable, tablette, véhicule ...). Cet équipement matériel facilite les tournées, les problématiques terrain...
- Chaque technicien, responsable travaux et responsable agence Urbanéo reçoit dès son premier jour de travail l'ensemble de son équipement de protection individuelle (EPI) comprenant des chaussures de sécurité, des gants, des lunettes de sécurité, des bouchons d'oreille, un casque de sécurité, des vêtements de sécurité et des parkas. Dès qu'il a besoin de renouveler son équipement, il lui est remis du matériel neuf.
- Chaque agence organise des **moments d'échanges** autour d'activités sportives, de repas, d'animations... Le budget est géré directement par l'agence. Aucune restriction n'est faite tout en restant dans le raisonnable.
- En fin d'année, un **Arbre de Noël** est organisé dans chaque agence Urbanéo afin de créer un moment de convivialité en famille. Les enfants sont au cœur des animations permettant ainsi d'avoir une autre vision de l'entreprise par les salariés.
- La mise en place de **télétravail** pour les postes le permettant (2 jours par semaine).

17. En quoi les ressources humaines améliorent-elles l'attractivité de votre structure ?

- Avoir une bonne gestion des ressources humaines garantit pour Urbanéo un taux d'absentéisme faible, et un turn-over des salariés en contrat à durée indéterminée réduit. La stabilité des équipes projette une image rassurante auprès de nos clients d'autant plus que nos marchés publics sont remis en question tous les 4 ans. Avoir une continuité dans le suivi des dossiers est essentiel pour Urbanéo et la bonne gestion des comptes clients.
- L'assurance de faire de l'insertion professionnelle atteste auprès de nos clients une image d'entreprise responsable et sérieuse.

4. ENVIRONNEMENT

18. Quelles sont les ressources nécessaires à votre activité ? (Matières premières, eau, énergies)

- Acier, aluminium, verre, matériaux plastiques, bois, béton, eau
- Produits d'entretien éco-labellisés
- Carburant pour les camions
- Electricité pour la bureautique

19. Comment prenez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ? Quels moyens mettez-vous en œuvre pour limiter ces impacts ?

Pour chaque action, précisez vos indicateurs chiffrés.

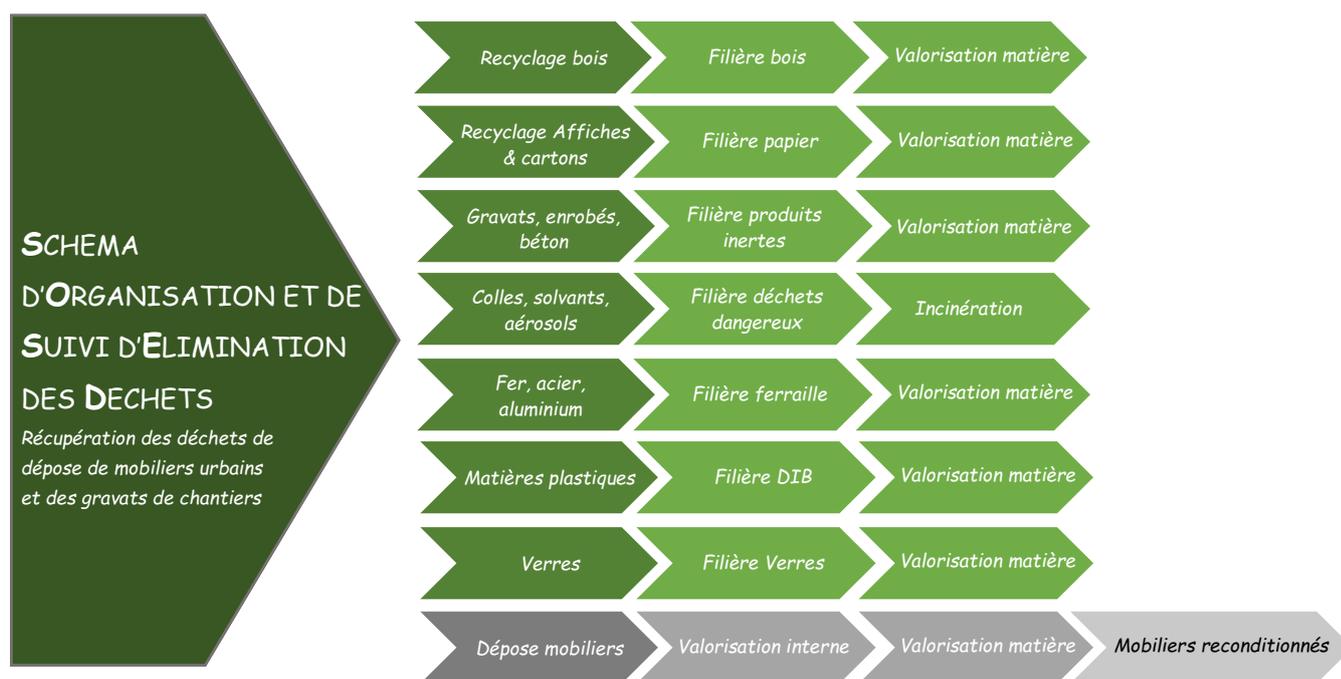
- **L'éco-conception des mobiliers Urbanéo sur la base d'une ACV** : gain sur impact environnemental de 25% sur la durée de vie d'un abribus Cirrus par rapport à un abribus ancienne génération + 23% d'utilisation de matériaux en moins.
- **Le déploiement de l'offre EFC** : l'exemple du département du Val d'Oise, 1^{er} client Urbanéo à accepter ce modèle. Allongement de la durée de vie de 8 ans des 400 abris bus avec la rénovation des toits d'abris ; 20% de baisse du nombre de vitres grâce à la mise en place de la maintenance préventive ; 18% de baisse de consommation de papier pour l'affichage des caissons publicitaires grâce à la mise en place d'une organisation gagnant-gagnant avec l'imprimeur et une meilleure gestion des tournées d'affichage. Ces chiffres font parties du bilan annuel présenté au client. Des indicateurs ont été mis en place pour que le client voit l'évolution de la bonne gestion de ses coûts globaux.
- **Le développement d'une activité de reconditionnement de mobiliers urbains** (~50 abris & ~50 poteaux d'arrêt par an) a été mis en place depuis 2007.
L'exemple de poteaux PAM de marque JC Decaux voués à la destruction. Ceux-ci sont rachetés par Urbanéo pour être valorisés et rénovés. Ces poteaux sont ensuite revendus comme poteaux reconditionnés à des réseaux souhaitant conserver une harmonie de mobiliers urbains sur leurs réseaux de bus. Reconditionnés à neuf, Urbanéo garantit ses mobiliers pour une durée de vie de

10 ans. Tous les poteaux ne pouvant être récupérés sont démantelés puis les pièces trop usées ou accidentées sont déposées dans les filières de recyclage correspondantes.

- **Optimisation des tournées de nettoyage et d’affichage :**

Urbanéo s’est dotée de matériels informatiques innovants lui permettant d’optimiser ses tournées de nettoyage et d’entretien tout en valorisant ses valeurs d’éco-responsabilité. Les premières tournées d’entretien permettent de mettre à jour et valider un fichier GPS de tous les points d’arrêt d’un réseau à nettoyer. A l’aide de ce relevé et d’un logiciel d’optimisation, les tournées sont ainsi performantes, et les distances parcourues sont rationalisées. La géolocalisation, le transfert de données en temps réel, et l’optimisation de planning de tournées sous contraintes contribuent à améliorer les performances qualité et environnementales de l’entreprise. Réduction d’émissions CO2 (pas d’indicateur mis en place pour mesurer l’impact) et gain de temps.

- Un tri systématique des déchets de chantiers et des déposes mobiliers non valorisables est respecté dans chaque agence Urbanéo. Un plan SOSED ²a été mis en place pour valoriser notre démarche éco responsable. Chaque chantier est organisé en unité autonome sous l’autorité d’un chef d’équipe et du responsable travaux. Tous les chantiers sont confiés au responsable travaux Urbanéo qui fixe les destinations et les modalités de suivi des déchets de chantier. Chaque client sait dès la mise en place du marché toutes les filières de recyclage utilisées par Urbanéo (nom et adresse indiqués par filière).



² Schéma d'Organisation et de Suivi de l'Elimination des Déchets de chantier
Dossier de candidature Trophées de l'Economie Responsable 2020
URBANE0 / Catégorie « Entreprise de 25 à 50 salariés »
11/03/2020

6. CLIENTS ET CONSOMMATEURS

22. Proposez-vous une offre responsable à vos clients/consommateurs ? Si oui, laquelle ? Si non, pourquoi ?

- **L'éco-conception de tous nos mobiliers avec le choix de fournisseurs locaux** est notre 1^{ère} offre responsable. En effet, cette offre permet de proposer un mobilier 100% fabriqué en France, durable, esthétique, et offre tous les avantages d'un bon accueil de l'utilisateur (surface utile, assise, informations à disposition...).

- **Par l'économie de la Fonctionnalité en développant la logique servicielle.**

Exemple : Il a fallu 10 ans à Urbanéo pour faire adopter une offre servicielle à son client du Syndicat Mixte des Transports de l'Artois Gohelle. Avant 2018, le marché du mobilier urbain du réseau TADAO était divisé en de multiples lots avec par conséquent une multitude de prestataires ne faisant pas toujours les prestations attendues. A force de rencontres et de présentation de l'offre servicielle globale Urbanéo, le SMT Artois Gohelle a globalisé sa demande en différenciant bien le mobilier urbain publicitaire et non publicitaire. Depuis 2018, Urbanéo réalise la totalité des prestations sur les mobiliers non publicitaires en prenant soin d'atteindre un objectif commun avec son client : la maîtrise des coûts globaux. A l'occasion du 1^{er} bilan annuel, le SMT Artois Gohelle a montré sa satisfaction car l'image de son réseau était redevenue positive (moins de plaintes usagers reçues), et son budget était parfaitement maîtrisé.

23. Comment sensibilisez-vous vos clients/consommateurs à la consommation responsable ?

- Par une **prescription auprès des collectivités territoriales** ayant la compétence transport pour influencer sur les marchés publics ;
- Grâce à la **nouvelle politique de sourcing** autorisée et valorisée grâce à la nouvelle loi Notre, Urbanéo peut dorénavant rencontrer les acheteurs publics. L'offre servicielle Urbanéo peut ainsi être présentée auprès des acheteurs publics alors que nous n'avions pas ou très peu accès à cette cible avant 2019 ;
- Thierry DELCOURT participe régulièrement à des conférences, des ateliers sur l'EFC, et accepte de témoigner dans les clubs EFC et dans les universités.

24. Comment intégrez-vous la RSE dans la relation clients/consommateurs (accessibilité, relation court terme et long terme, satisfaction...) ?

- Il est difficile pour Urbanéo de mettre des indicateurs dans ce cas de figure car Urbanéo n'a pas accès aux informations liées aux usagers (soit le consommateur final).
- Lors des bilans annuels auprès de nos clients, Urbanéo met l'accent sur les gains partagés, les services rendus, le bon état du réseau, le respect des délais d'intervention...

7. ENGAGEMENT SOCIÉTAL

25. Expliquez vos actions sociétales et précisez pour chacune l'implication de vos collaborateurs et les liens avec vos parties prenantes.

- Thierry DELCOURT est l'un des administrateurs du Club Noé ;
- Urbanéo est adhérente au Réseau Alliances ;
- Thierry DELCOURT intervient lors de conférences, d'ateliers, de colloques sur le sujet de l'économie de la fonctionnalité ou encore dans des écoles et universités ;
- La mise en place d'un dispositif de tutorat au sein de l'entreprise pour l'accompagnement de personnes en situation de difficultés sociales et professionnelles ;
- Proposer des mobiliers urbains 100% français en faisant travailler des usineurs et fabricants locaux. L'entreprise contribue au développement de produits français et répond à la politique d'achats publics responsables. En fin de chaîne, ce sont les salariés Urbanéo qui assemblent les mobiliers avant la pose définitive (fierté de proposer des produits 100% français).

III/ FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS

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

- La **persévérance et l'engagement des équipes Urbanéo** : les acheteurs publics ont une démarche extrêmement conservatrice qui donne la préférence aux prix bas immédiats sans prendre en considération les coûts d'exploitation des produits au cours de leur cycle de vie. Il faut déployer énormément d'énergie pour les convaincre de la logique gagnant-gagnant de notre démarche.

27. En quoi votre démarche RSE contribue-t-elle aux performances de votre structure ?

Notre démarche RSE nous permet :

- De développer **notre marque employeur** (turn-over et taux d'absentéisme faible) ;
- De conforter la **notoriété** de l'entreprise ;
- D'identifier la structure comme étant une **entreprise française** avec une fabrication française ;
- Une **meilleure gestion des risques** ;
- Une plus grande **confiance** des parties prenantes (clients, fournisseurs) ;
- De nous **différencier** de la concurrence et accéder à de nouveaux marchés.

L'ensemble de tous ces critères améliore notre performance économique

ACTE DE CANDIDATURE

J'accepte les conditions du règlement des Trophées de l'Economie Responsable (*voir Règlement sur www.reseau-alliances.org*)

Je m'engage à être sincère et transparent au travers de la candidature de ma structure

URBANEON NORD
S.A.S. N.T.
ZI du Parc à Stock
62820 LIBERCOURT
Tél. 03 21 37 89 10 - Fax 03 21 49 19 77
SIRET : 408 568 681 00048

lu et approuvé



Cachet & Signature

Précédés de la mention "lu et approuvé"