

DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE 2012
RESEAU ALLIANCES

Date : 11/04/2012

IDENTITE DE L'ENTREPRISE

Raison sociale : **Kbane – Groupe Adeo**

Statut : SA

C.A. : Non communiqué

Effectifs : **83 salariés**

Coordonnées : **1, rue de Menin
Parc de l'Innovation
59520 MARQUETTE LEZ LILLE**

Téléphone : 03 61 08 56 00

Site Internet: www.kbane.com

Date création de l'entreprise : 28/12/2007

Secteur d'activité : vente et installation de produits liés au Développement Durable

Rapport RSE : non (Rapport RSE groupe ADEO en cours)

Certifications reconnues :

Kbane est une entreprise certifiée Quali'sol, Quali'PV, Quali'bois, Quali'PAC, Qualibat

Bilan carbone : non

Bilan Gaz à Effet de Serre* : non

* Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés

Prix et nominations : Oscar de l'innovation 2009 (catégorie concept - LSA)

Personne(s) rencontrée(s) :

Yves BOGAERT, Responsable Développement Durable - yves.bogaert@kbane.com

Barthélémy GUISLAIN, Co-fondateur Directeur Général, barthelemy.guislain@kbane.com

Bertrand CUNAUD, Co-fondateur – DRH – DSIG, bertrand.cunaud@kbane.com

Partenaires : ADEME, Espace Info Energie, ADIL du Nord, CDEE

DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

I – CONTEXTE ET ACTIVITE

Kbane est née en 2007 de la volonté de 2 anciens salariés de Leroy Merlin. Partant du constat que les clients sont de plus en plus demandeurs de produits respectueux de l'environnement, ils décident de pousser plus loin ce qu'ils avaient développé chez Leroy Merlin en consacrant une enseigne dédiée à la maison saine, économe et respectueuse de l'environnement.. Ils créent le concept d'un magasin ne proposant que des solutions et des produits plus économes en énergie, en eau... ou dont les impacts sur la santé et sur l'environnement sont moindres. Pour répondre aux attentes des clients, ils référencent des produits « + écologiques » et entament leurs premiers chantiers. Le premier magasin ouvre en 2008 à Villeneuve d'Ascq.

3 métiers composent l'activité de Kbane : le conseil, l'installation et la vente en libre service.

Le **conseil** est assuré par les équipes éco-coachs : ingénieurs thermiciens, architectes, spécialistes de l'isolation, de la fenêtre... ils font un diagnostic chez le client et proposent les meilleures solutions techniques.

Le cœur de l'activité de Kbane est surtout **l'installation** de solutions pour un habitat durable. Près de 45 installateurs, salariés de Kbane (pas de sous-traitance), ont depuis 2,5ans réalisé près de 2400 chantiers en région Nord : isolation par l'intérieur ou l'extérieur, ventilation, fenêtres, pompes à chaleur, poêles à bois, chaudières performantes, solaire thermique et photovoltaïque, éolien, cuve d'eau de pluie... Le taux de satisfaction de Kbane (98% de clients recommandent Kbane à un ami, enquête du 4^{ème} trimestre 2011), démontre la qualité du travail accompli par les équipes d'installateurs Kbane.

Parce que l'accessibilité à un habitat plus durable se fait aussi par des petits pas, Kbane propose plus de 3000 références en **libre-service** :

- + de 200 parquets 100% issus de forêts durablement gérées, tous PEFC et transformés en France;
- + de 300 poêles en double combustion,
- + de 30 isolants naturels;
- + de 1000 couleurs de peintures à 98% d'origine naturelles,
- + de 500 produits pour jardin utilisables en agriculture biologique...

Kbane encourage le développement du vrac (en droguerie, peinture, engrais et paillages pour jardin) pour moins d'emballages et une consommation « écolonomique » + juste!

Kbane compte aujourd'hui 83 salariés et est présente sur 5 sites :

- 3 magasins (Marquette-lez-Lille, Petite Forêt et Barentin (76)
- 2 entrepôts (Wambrechies et Barentin).

Il y a 1 an, Kbane crée Kbane Expert : 2 experts accompagnent les projets normatifs, complexes et en multi lots (BBC, maison passive).

Filiale de Groupe ADEO, Kbane est installateur de solutions durables pour une maison plus saine, plus économe, plus respectueuse de l'environnement. Elle crée une communauté « Tous Kbaners » entraînant salariés, fournisseurs et clients dans la démarche DD.

II – ENJEUX ET OBJECTIFS

- **Contexte planétaire** : le réchauffement climatique, la raréfaction des énergies primaires sont des enjeux environnementaux majeurs.

- **Contexte national** : 31 millions de logements en France sont autant d' « épaves thermiques » traduisent un marché colossal de la rénovation thermique (estimation CAPEB : 600 milliards d'€ sur les 30 ans à venir CAPEB : Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment)

- **Réalité économique** : les énergies n'ont jamais été aussi chères, d'où l'envie ou la nécessité d'économiser l'énergie, et d'augmenter l'efficacité des installations (isolation, rendement)

- La démocratisation et l'accès facilité à des techniques économes, à des solutions simples autrefois inaccessibles ou trop chères, sont la réponse à des enjeux sociétaux : c'est le rôle de Kbane dans son format d'installateur distributeur.

Le format PME et l'exigence des métiers n'ont pas encore permis à l'entreprise de reporter ses indicateurs dans un rapport. Cependant, Kbane contribue à la construction d'un rapport RSE Groupe ADEO.

Objectifs :

- Etre en cohérence avec la stratégie d'entreprise. Emmener collaborateurs, clients, fournisseurs dans un schéma vertueux de partage de bonnes pratiques, de valeurs autour de l'habitat durable.
- Progresser ensemble (toute la communauté des Kbaners) et s'améliorer en permanence.
- Réduire l'impact environnemental de l'habitat actuel en respectant les besoins des clients.

III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

Etat des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise élaboré* à partir du référentiel Bonnes Pratiques RSE de Réseau Alliances.

* à partir des 7 questions centrales de la norme ISO 26 000, cadre de référence international de la responsabilité sociétale

1) Gouvernance : management transparent de l'organisation
11.05 Mettre en place un management participatif Chaque collaborateur à l'opportunité de faire valoir ses idées et ses opinions : réunions éco-coachs, réunions installateurs, réunion de comité de direction. Un entretien annuel de développement personnel formalise les échanges, fixe les objectifs, fait le point sur les mois écoulés ; les points trimestriels avec le manager permettent un suivi précis des engagements pris.
14.02 Accompagner ou sensibiliser à une démarche de Développement Durable En 2010, tous les collaborateurs de l'entreprise ont participé à une journée de vision sur le thème du Développement Durable. Le document de synthèse est, aujourd'hui encore, l'acte fondateur des engagements de l'entreprise en matière de RSE. Kbane participe avec TERRADEO aux fondations d'un premier point d'étape Développement Durable au niveau de Groupe ADEO.
Sensibilisation des collaborateurs à la bonne gestion des déchets : Chaque chantier client où Kbane intervient génère une production de déchets (vieux poêle, isolants usagés...). Pour mieux comprendre les enjeux du tri sur les chantiers, chaque collaborateur de l'entreprise a obligatoirement visité 1 centre de tri + 1 centre de valorisation des déchets métropolitains. Sensibilisation des clients : Les clients intéressés ont pu, eux aussi, visiter ce centre de tri. Les installateurs Kbane remettent à leurs clients 1 « stop pub », 1 « Batribox », 1 sac à lampes usagées, dans une démarche volontariste de reprise de leurs déchets.
11.04 Définir et diffuser des engagements RSE En cours de réalisation en 2012 : rédaction d'une charte éthique fournisseur
12 01 Opter pour une communication responsable - Les supports commerciaux (flyers, invitations...) se font exclusivement sur papier recyclé et/ou papier labellisé FSC ou PEFC. En 2011, Kbane a édité 155 000 exemplaires de son catalogue commercial entièrement compensé CO ₂ . - Kbane instaure sur son site de Marquette-lez-Lille : le « pot de fin de chantier » conviant ses clients pour lesquels un chantier a été réalisé dans la semaine, à partager son expérience. - Le site internet Kbane.com relaie nos « intentions Développement Durable » en 4 onglets : collaborateurs, actions, produits, flux.
2) Droits de l'Homme : respecter les droits fondamentaux de la personne
22.02 Lutte contre les discriminations au sein de l'entreprise et à l'embauche Peu importe le diplôme, le recrutement de la majorité des salariés (installateurs) se fait sur les compétences, le savoir-faire, l'expérience, chacun ayant la possibilité de les démontrer à l'embauche.

Exemple, le recrutement des collaborateurs de BARENTIN s'est fait sur l'expérience : 1 semaine en accompagnement d'installateurs qualifiés Kbane, pour démontrer ses savoir-faire. Près de 40% des collaborateurs sont recrutés par cooptation, celle-ci est valorisée. Dans un marché de l'emploi tendu, elle est une composante essentielle d'un recrutement de qualité.

3) Relations/conditions de travail : valoriser le capital humain

31.03 Développer la formation et/ ou la promotion

32.01 Instaurer des formations et des politiques de prévention des risques

- La sécurité est au cœur des préoccupations de l'entreprise : chaque métier fait l'objet d'une fiche sécurité métier sur la protection des collaborateurs dans le cadre de leur intervention (8 fiches). Formation suivie de plusieurs validations, dotation d'équipements de sécurité performants et récents... contrôles réguliers du port d'équipements de sécurité et sanctions : budget annuel sécurité y compris la formation : 15 000€

- Formation au tri des déchets (cf 14.02)

→ Taux de formation 1% de la masse salariale

- Kbane privilégie la promotion interne plutôt que le recrutement extérieur. (Exemple un « éco coach » prend la mission de « responsable éco coach »)

Les installateurs et les éco-coachs Kbane, suivent un programme soutenu de formations produit, et de mise en œuvre des solutions, par les fournisseurs ou par des formateurs internes.

- Formation à l'éco conduite prévue pour 2012.

→ **BP 2012 en ligne (Trophée) : KBANE – GROUPE ADEO : la sécurité au cœur des préoccupations**

<http://www.reseau-alliances.org/bonnes-pratiques/moteur-de-recherche/kbane-groupe-adeo-la-securite-au-cur-des-preoccupations.html>

31.02 Mettre en place une politique d'accueil et d'intégration

-Un livret d'accueil est remis à chaque collaborateur à son arrivée dans l'entreprise.

4) Environnement : préserver l'environnement

43.01 Mettre en place des projets d'économies d'énergie et de réduction de GES

Les impressions en interne se font par défaut en recto/verso et exclusivement sur papier recyclé, Tous les postes informatiques sont équipés d'une application « veille prolongée » et d'une application téléconférence.

45.01 Innover et concevoir des bâtiments et/ou matériaux écologiques

Un bâtiment exemplaire :

Pour son magasin de Marquette-lez-Lille (et siège social), Kbane a opté pour un bâtiment durable :

→ Un magasin éco-conçu

- ossature majoritairement en bois KLH labellisé

- isolation ouate de cellulose soufflée,

- ventilation mécanique à double flux

→ Une gestion rationnelle des ressources :

- maximisation de l'éclairage naturel,

- 10 000L en cuve de récupération d'eau de pluie,

- 38 panneaux solaires,

- 3 éoliennes

- 3 pompes à chaleur

→ Un espace paysager étudié :

- 300 arbres et 3000 graminées et végétaux

- des noues (fossés) d'infiltration

- un bassin d'eau planté

- 3 ruches

→ **BP 2012 en ligne (Trophée) : Kbane-Groupe ADEO : un bâtiment exemplaire**

<http://www.reseau-alliances.org/bonnes-pratiques/moteur-de-recherche/kbane-groupe-adeo-un-batiment-exemplaire.html>

42.04 Progresser vers une économie circulaire

41.01 Réduire, valoriser et recycler ses déchets

Gestion de plus de 20 flux de déchets différents.

Schéma d'organisation de collecte, de stockage et de valorisation de ces nouvelles matières premières. Nécessité d'être en phase avec la stratégie habitat durable ; optimisation des coûts par la revente des gisements de qualité...

Bois, carton, gravats, mais aussi fenêtres, films plastiques, DEEE (déchets d'Équipement Électriques

et Électroniques, amiante, filtres et cartouches Brita, jusqu'aux capsules Nespresso... sont récupérés pour être recyclés.

Kbane s'est associé à près d'une dizaine d'entreprises de recyclage spécifique.

→ **BP 2012 en ligne (Trophée) : KBANE – GROUPE ADEO sensibilise ses collaborateurs à la bonne gestion des déchets**

<http://www.reseau-alliances.org/bonnes-pratiques/moteur-de-recherche/kbane-groupe-adeo-sensibilise-ses-collaborateurs-a-la-bonne-gestion-des-dechets.html>

5) Bonnes Pratiques d'affaires : agir avec loyauté et responsabilité sur les marchés

51.02 Mettre en place une relation durable avec les fournisseurs

Les fournisseurs sont choisis pour leurs produits innovants et différents. Kbane accompagne les fournisseurs dans le développement d'innovations (condition requise pour être référencé) exemple la peinture vendue en vrac est le fruit d'un partenariat Ripolin + Kbane; la droguerie vendue en vrac est un partenariat Bio Eclat + Kbane,

Kbane a accompagné le développement chez son fournisseur Argilus (badigeon d'argile) d'un produit adapté au grand public pour cette marque résolument orientée pro.

Kbane encourage ses fournisseurs à aller plus loin dans leur démarche de recyclage. Par exemple, un fournisseur de fenêtre ne recyclait que ses propres fenêtres, Kbane l'a encouragé à recycler tout type de fenêtres : essaimage des bonnes pratiques. Aujourd'hui ce fournisseur recycle toutes les fenêtres que Kbane démonte chez ses clients.

Autant que possible, Kbane essaie de nouer des relations commerciales avec des fournisseurs locaux (isolants provenant du 76, du 62, combustibles du 59...)

→ **BP 2012 en ligne (Trophée) : KBANE-GROUPE ADEO coopère avec ses fournisseurs pour développer de nouveaux produits responsables**

<http://www.reseau-alliances.org/bonnes-pratiques/moteur-de-recherche/kbane-groupe-adeo-coopere-avec-ses-fournisseurs-pour-developper-de-nouveaux-produits-responsables.html>

6) Consommateurs : respecter les intérêts des clients et des consommateurs

61.01 Assurer une gestion responsable de la relation clients et consommateurs

Les choix produits sont validés par les Comités clients :

Les chefs de produits Kbane, rassemblent leurs innovations produits qu'ils pensent intéressants d'intégrer dans leurs gammes.

Une fois par an, des clients sont invités à se prononcer sur l'intérêt économique et écologique des produits. Lors d'un comité de validation produit, chaque nouveauté est présentée aux clients : fonctions, avantages, résonance au concept Kbane, prix de vente... et chacun se prononce alors sur l'intérêt du produit. Très démocratiquement, les produits choisis par les clients arriveront en linéaires, les recalés ne seront pas présentés.

En 2012, le vote des clients se fera en plus par internet.

→ **BP 2012 en ligne (Trophée) : KBANE - GROUPE ADEO : les choix produits validés par les Comités clients**

<http://www.reseau-alliances.org/bonnes-pratiques/moteur-de-recherche/kbane-groupe-adeo-les-choix-produits-valides-par-les-comites-clients.html>

64.01 Sensibiliser les clients et les consommateurs à la RSE

-Près de 100 ateliers, conférences, visites de chantier sont programmés annuellement (fabriquer son compost, isoler la maison, jardiner au naturel, fabriquer ses produits d'entretien...) pour les Kbaners et par les Kbaners !

- En 2011, Kbane a organisé à Marquette-lez-Lille, les Journées Européennes du Solaire et participé à la Semaine Européenne de la Réduction des déchets : ateliers, visites, films et conférences pour ses clients.

- Pédagogie, expériences, démonstration en magasin Kbane est avant tout un lieu où on découvre, on teste et on apprend. Exemple, plus de 26 fiches à emporter ou à télécharger démystifient les techniques complexes pour économiser l'énergie dans l'habitat.

- Kbane est une des premières enseignes à avoir proposé un affichage environnemental multicritères de ses produits vendus en libre-service : km parcourus, notes environnementales, économiques, confort et santé

- Plus de 30 visites ont été programmées en 2011, pour permettre à des groupes extérieurs (architectes, fournisseurs, écoles, ADEME, CDEE, collectivités locales...) de découvrir son site de Marquette-lez-Lille et en partager les attributs environnementaux.

- Un café équitable (label Max Havelaar) à déguster en magasin.

→ **BP 2012 en ligne (Trophée) : KBANE GROUPE ADEO : une pédagogie innovante**

<http://www.reseau-alliances.org/bonnes-pratiques/moteur-de-recherche/kbane-groupe-adeo-une->

64.02 Préconiser des produits ou services responsables

Kbane privilégie la sincérité et l'honnêteté dans la relation client :
La mission de Kbane est de permettre aux habitants de vivre dans une maison plus économe en énergie. Kbane accompagne ses clients du diagnostic jusqu'à l'installation des solutions préconisées. La sincérité met Kbane en face de choix non pas guidés par l'intérêt économique de l'entreprise mais par la valeur ajoutée de solutions présentes pour le client. La recommandation client (taux entre 90% et 98% de clients qui recommanderont Kbane à un ami) encourage Kbane à privilégier la satisfaction client à tout prix dans une logique de croissance long terme.

7) Engagement sociétal : conjuguer les intérêts de l'entreprise et l'intérêt général

71.01 Dynamiser un bassin d'emploi

Kbane encourage le travail des ESAT, ateliers de réinsertion... en favorisant des produits vendus en magasin issus de ces ateliers ex : isolant en Métisse (coton recyclé) sorti des ateliers du Relai/Emmaüs ; les bandes de papier qui entourent les pots de peintures Ripolin en exclusivité pour Kbane sont posées par des personnes en situation de handicap, les combustibles Chti'feu sont réalisés par un atelier de réinsertion à Croix...
Kbane travaille aussi avec ELISE.

IV - INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DEPLOYER CETTE DEMARCHE

Humains :

1 responsable Développement Durable, 1 responsable sécurité
L'appropriation des sujets DD de l'entreprise par les collaborateurs

Matériels :

Le bâtiment et ses composantes, les équipements de sécurité...

Financiers :

Ex : 100% des collaborateurs formés au geste de tri
= 83 salariés x ½ journée de temps de sensibilisation
= 41,5 jours dédiés soit 1 équivalent temps plein pendant 2 mois
Budget sécurité 2011 : + de 15 000 €/an de formation et d'équipements (EPI, harnais...)
Budget DD :
- 3 millions d'euros pour la construction du siège « écolo »,
- 3000€ budget gestion du rucher...

V – CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE

o Indicateurs de performance économique

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2011	NC
Chiffre d'affaires HT	2010	NC
Chiffre d'affaires HT	2009	NC
Résultat net avant impôt	2011	NC

VI – BENEFICES SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX ET/OU DE GOUVERNANCE

- Principaux bénéficiaires pour les parties prenantes concernées par la démarche

Partie prenante	Description synthétique du bénéfice obtenu
Actionnaires	Contribution de Kbane à la montée en compétence de Groupe Adeo sur la thématique de l'habitat durable. Traduction d'une réalité commerciale pour le groupe, et d'un nouveau modèle économique
Salariés	Politique incitative d'accessibilité des salariés aux produits : ventes remises, projets à marge 0, ...
Fournisseurs	
Clients	1) Contribution à la réduction des dépenses d'énergie 2) Partage de savoirs faire, bonnes pratiques, sensibilisation au Développement Durable
Environnement	Contribution à l'aménagement d'une zone commerciale orientée DD (création d'emploi, dynamique commerciale, entreprises de proximité, ...)
Cité	Développement de partenariat avec la ville de rattachement : Marquette lez Lille, opérations communes : SDD, Earth Hour, ...

VII – AUTRES INDICATEURS DE PERFORMANCE

→ RESSOURCES HUMAINES

- REPARTITION FEMME / HOMME*

	Femmes			Hommes			Total		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Effectif salarié au 31 décembre	7	11	15	24	44	68	31	55	83
Dont CDI	7	9	14	21	44	68	28	53	81
Dont CDD	0	2	1	3	0	1	3	2	2
Dont contrats en alternance	0	0	0	3	3	0	3	3	0
Direction	1	1	1	4	4	5	5	5	6
Cadre	2	3	4	7	11	17	9	14	21

- EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES

	2009	2010	2011
Taux d'emploi des handicapés*, y compris intérim et ateliers protégés	0	0	0

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

o **EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS**

	2009	2010	2011
Effectif des CDI de moins de 25 ans	2	5	7
Effectif des CDI de plus de 50 ans*	0	0	1

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

o **FIDELISATION - TURN OVER – SANTE SECURITE**

	2009	2010	2011
Turn Over*	nc	nc	Nc

* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI

o **FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION**

	2009	2010	2011
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	1	1	1

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

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

o **REMUNERATION**

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité			
	En dessous	Egale	Au-dessus
Cadres		X	
Maîtrise		x	
Employés / Ouvriers			X

o **PARTICIPATION ET INTERESSEMENT**

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

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

o **CLIMAT SOCIAL**

	Oui	Non
Avez-vous des indicateurs ?		X
Avez-vous réalisé une (des) enquête(s) ?		X
Si oui, quel est le taux de participation ?		

○ **REPRESENTATION DU PERSONNEL**

	Oui	Non
Avez-vous :		
- des délégués syndicaux ?*		X
- des délégués du personnel ?**	X	
- un Comité d'Entreprise ?		X
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?		X

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

CE + CHSCT en cours sur 2012

→ **ENVIRONNEMENT**

○ **GESTION DES DECHETS**

	Nature des déchets	Mesure ? Oui/non	2009		2010		2011	
			Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé
Process de production	20 flux de déchets différents (dont bois, cartons, gravats, DIB, métaux)	Oui					94	60%

○ **RESSOURCES NATURELLES**

Consommation d'eau : Cuve de récupération d'eau de pluie de 10 000 litres
Consommation d'énergie Production d'énergie renouvelables sur le site de Marquette Lez Lille : 15 MW de puissance éolienne + 11 MW de puissance photovoltaïque + consommation résiduelles fournies en électricité verte par GREEN ACCESS

Avez-vous mis en place un Plan de Déplacement en Entreprise (PDE) : non

Propos recueillis auprès de
Yves BOGAERT, Responsable Développement Durable

Par **Anne-Marie DESTREBECQ**, Conseillère Rédactrice
Accompagnée de **Marie-Madeleine CARPENTIER**,
Responsable Pôle Bonnes Pratiques et
Charlotte CALONNE, Pôle Bonnes Pratiques