

Raison sociale : **NORPAC – GROUPE BOUYGUES**

Statut : S.A.

Activité : Bâtiment

C.A. : 235 M€ (2013)

Effectifs : 680 collaborateurs (2013)

Coordonnées : avenue de l'horizon
59650 VILLENEUVE D'ASCQ
03 57 63 40 00
www.norpac.fr

Date de création de l'entreprise : Janvier 1979

Rapport RSE : En cours

Chartes et engagements :

- Bouygues Construction est adhérent au Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2006.
- Engagement de Norpac dans la Global Union for Sustainability.
- Charte achat niveau groupe : « Charte des 10 engagements pour des achats responsables » (Cf: 51.02).

Certifications reconnues :

ISO 9001 (qualité), OHSAS 18001 (santé-sécurité) et ISO 14001 (environnement). La certification MASE¹ vient également reconnaître les engagements et la performance du système de management dans ces 3 domaines.

Les certifications BREEAM®, LEED, HQE®...sont déployées sur plus de la moitié des prises de commande en bâtiment du Groupe Bouygues Construction.

Bilan carbone : Oui (bilans par projets) avec un logiciel Bouygues construction (logiciel CarbonEco).

Bilan Gaz à Effet de Serre*: Oui

* Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés

Personnes rencontrées :

Thibault GANDON, Directeur des Ressources Humaines, 03 57 63 40 12,

thibault.gandon@norpac.fr

Florence DUBERNET, Responsable de la communication,

f.dubernet@bouygues-construction.com

Jean-Noël CHÊNE, Chargé de communication, 03 57 63 45 87,

jn.chene@bouygues-construction.com

Partenaires :

Le Groupe tisse des partenariats et des échanges avec des acteurs du Développement Durable : Afnor, Comité 21, Plan Bâtiment Grenelle, Green Building Council, Association HQE, ECTP (European Construction Technology Platform), E2BA (Energy Efficiency Building

¹ Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises

Association), Efficacity (groupe de recherche sur la ville durable associant industriels, grandes écoles et universités dans le cadre du Grand Emprunt), Pôle de Compétences Advancity.

Autres partenaires :

ENTREPRISES DE TRAVAIL TEMPORAIRE D'INSERTION (Janus, Inter's Flandres ...)

ARÉLI ÉMERGENCE

FACE (Fondation Agir contre les Exclusions)

FONDATION FRANCIS BOUYGUES

RÉSEAU ALLIANCES

FONDATION DE LILLE

LE JARDIN DE COCAGNE

GEICQ (Groupement d'Employeurs pour l'Insertion par la Qualification)

OPCALIA

ÉCOLES et UNIVERSITÉS

INSTITUTS DE RECHERCHE - notamment dans le domaine du Développement Durable

FONDATION CENTRALE INITIATIVES

BANQUE ALIMENTAIRE DU NORD

DÉMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

I – CONTEXTE ET ACTIVITÉ

Filiale de Bouygues Construction, Norpac est une entreprise implantée dans le Nord-Pas de Calais et l'Aisne depuis plus de 30 ans. Norpac et sa filiale de Développement Immobilier CIRMAD contribuent activement à l'aménagement du territoire avec des références dans des secteurs aussi divers que l'éducation, l'hospitalier, le génie civil industriel ou l'habitat : Archives Départementales du Nord, STEP (STation d'ÉPuration des eaux usées) de Marquette ...

Norpac se différencie au travers de 3 domaines : sa politique de sécurité ambitieuse, sa capacité à innover pour répondre au mieux aux attentes de ses clients et son engagement en faveur du Développement Durable placé au cœur de la stratégie de l'entreprise. Incarné par la démarche « Actitudes ».

Cette démarche s'inscrit dans la démarche globale de RSE du Groupe Bouygues Construction.

II – ENJEUX ET OBJECTIFS DE LA RSE DANS L'ENTREPRISE

Les enjeux :

- Le bâtiment est le 1^{er} consommateur d'énergie et la 2^{ème} source d'émission de CO₂.
- En France, le Grenelle de l'environnement accélère la mutation écologique en fixant des objectifs de performance énergétique ambitieux.

Norpac est aussi partie prenante du Master Plan de la 3^{ème} révolution industrielle en Nord-Pas de Calais.

L'approche de Norpac consiste à rechercher et proposer des solutions performantes et innovantes sur le plan environnemental, sociétal et économique. Des solutions développées en partenariat qui intègrent très en amont les besoins, les comportements, les modes de vie et les usages des futurs utilisateurs de ses ouvrages, dans le cadre d'une écoute active des parties prenantes. 21 propositions ont été émises dans cet objectif (<http://www.norpac.fr/uploads//fichier/21-propositions-norpac-pour-la-tri-en-npdc-16.pdf>) – 45 pages.

Objectifs économiques et environnementaux :

Le Développement Durable est pour Norpac une opportunité de création de valeur et d'innovation qui enrichit son offre commerciale : innover en matière de construction durable, éco-concevoir des projets performants, répondre aux attentes des clients en la matière...

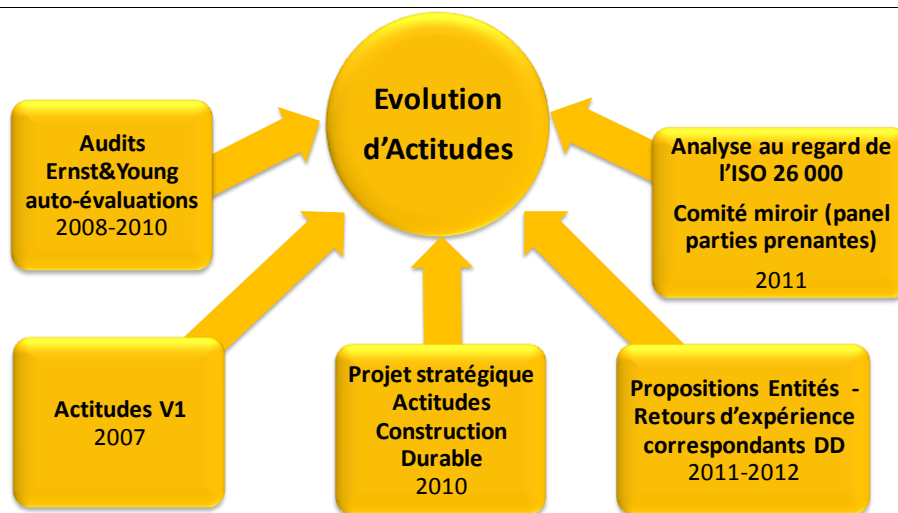
Objectifs sociaux :

Deux des 4 axes de la démarche de RSE de Norpac sont à caractère social et sociétal : l'engagement local pour la solidarité, et le respect – développement des collaborateurs.

III – LES DOMAINES D’ENGAGEMENTS DANS LA RSE

État des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise réalisé à partir du Référentiel Bonnes Pratiques RSE Réseau Alliances-World Forum Lille.

<p>1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence</p>
<p>11.01 Intégrer la RSE dans la stratégie de l'entreprise 11.04 Définir et diffuser des engagements RSE 11.05 Mettre en place un management participatif</p> <p>Depuis 2007, Bouygues Construction s'appuie sur une démarche commune à toutes ses structures baptisée « Actitudes » pour répondre aux enjeux du Développement Durable. Depuis son lancement, « Actitudes » a permis une large prise de conscience dans l'entreprise des responsabilités environnementales, sociales et sociétales.</p> <p>En 2012, cette démarche évolue, pour s'adapter à un contexte nouveau et donner un caractère plus central à la construction durable. « Actitudes » s'organise autour de 4 axes et 12 engagements communs à l'ensemble des entités.</p> <p>AXE 1 : ENVIRONNEMENT ET CONSTRUCTION DURABLE Des projets performants pour un meilleur cadre de vie.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. INNOVER pour la construction durable 2. ÉCO-CONCEVOIR des projets performants 3. RÉALISER des chantiers respectueux de l'environnement 4. CONSTRUIRE, EXPLOITER ET MAINTENIR pour une performance maîtrisée <p>AXE 2 : CLIENTS ET PARTENAIRES POUR UN PROJET DURABLE Fédérer les acteurs du projet pour sa réussite durable.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. ÉTABLIR une relation de confiance avec les clients 6. S'ENGAGER sur l'éthique et la conformité vis-à-vis des clients et partenaires 7. PARTAGER avec les partenaires des objectifs de performance durable <p>AXE 3 : ENGAGEMENT LOCAL ET SOLIDARITÉ Un acteur engagé pour développer les territoires.</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. CONTRIBUER au développement local 9. S'ENGAGER auprès des communautés et de la société civile <p>AXE 4 : RESPECT ET DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS La diversité des talents pour la réussite des projets.</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. GARANTIR la santé et la sécurité 11. ASSURER l'égalité des chances et développer les compétences 12. DÉVELOPPER la cohésion et le mieux-vivre au travail <p><u>Le processus de travail</u>: Les travaux ont été conduits par le Comité Développement Durable de Bouygues Construction, amendés et validés par un Comité de pilotage issu du Comité de Direction Générale de Bouygues Construction, sur la base des propositions des entités auxquelles Norpac a contribué (cf: graphe ci-dessous).</p>



La construction du projet est également participative au sein de Norpac :

Norpac a décliné cette politique « Actitudes » avec l'élaboration de **son projet d'entreprise « Bâtir une vie meilleure – Ambitions 2016 »** dans le cadre d'une démarche de co-construction initiée et pilotée par le Comité de Direction et associant les managers puis les collaborateurs. Le projet d'entreprise porte la démarche RSE de l'entreprise. La démarche de construction est organisée en 8 étapes.

Lancée en octobre 2012, son aboutissement (Projet d'entreprise) a été présenté à l'ensemble des collaborateurs en 2013 :

1. Séminaire CODIR (Comité de Direction)
2. Synthèse et préparation du questionnement pour le séminaire des managers
3. Séminaire managers : 50 collaborateurs réunis pendant 1 journée pour réfléchir et proposer des idées : démarche très participative
4. Analyse des productions
5. Travail de convergence avec « Actitudes » et groupe de travail (démarche de co-construction)
6. Synthèse des productions et mise en cohérence de l'ensemble
7. Séminaire CODIR pour formaliser le projet
8. Présentation globale du projet à l'ensemble des collaborateurs

À la suite de ces travaux, des actions sont planifiées et déployées, avec une appropriation de tous les collaborateurs.

Ce plan d'actions comporte 5 préoccupations prioritaires (horizon 2016) :

1. Clients et partenaires
2. Innover
3. Collaborer
4. Incarner la RSE
5. Communiquer

Au-delà de ce projet, Norpac encourage les démarches participatives.

Par exemple, depuis 2007, Norpac a engagé une démarche participative pour faire émerger des propositions concrètes visant à concilier vie professionnelle et vie personnelle (cf: 32.03).

→**Bonne Pratique 2013** : Norpac séminaire « Nouvelle ère » : engager une démarche collaborative pour mieux conjuguer engagement professionnel et vie personnelle.

<http://www.reseau-alliances.org/bonnes-pratiques/moteur-de-recherche/norpac-seminaire-l-nouvelle-ere-r-engager-une-demarche-collaborative-pour-mieux-conjuguer-engagement-professionnel-et-vie-personnelle.html>

12.02 Créer des outils de communication sur les engagements et les résultats de l'entreprise

Un rapport d'engagement social et sociétal a été rédigé en 2011 (document interne Norpac).

Le rapport RSE « Les 10 idées en action », est établi au niveau du Groupe Bouygues Construction : les réalisations de Norpac y figurent en bonne place. Dans son édition 2010/2012, Norpac est particulièrement cité pour : ses actions en matière de formation et d'insertion des jeunes, d'intégration par l'apprentissage, de combinaison entre biodiversité, insertion et développement local, de réduction de la fracture numérique, de sensibilisation des collaborateurs au Développement Durable.

Le projet « bâtir une vie meilleure – ambitions 2006 a fait l'objet d'un accompagnement important en matière de communication : présentation aux collaborateurs, site web, dépliant synthétisant le projet distribué à l'ensemble des collaborateurs.

Un document a été créé sur les 21 propositions pour la Troisième Révolution Industrielle : contribution dans le cadre de l'élaboration du Master Plan.

13.01 Avoir une démarche volontaire de partage de la valeur

Actionnariat salarié : 19% du capital du Groupe Bouygues Construction est détenu par ses salariés.

14.01 Coopérer avec ses parties prenantes

Norpac associe l'ensemble de ses parties prenantes à son activité et à ses engagements :

- **Clients :**

- projet R&D co-développé avec SIA Habitat ;
- participation au fond social du Groupe SIA ;
- plans d'actions définis sur la base d'enquêtes de satisfaction réalisées pour chaque opération.

- **Écoles :**

- projets de R&D co-développés avec l'École Centrale de Lille, l'École des Mines de Douai et l'Institut Supérieur de Design de Valenciennes.

- **Associations/instituts :**

- partenariat avec l'association Unis-cité sur une opération à Noyelles Godault ;
- partenariat avec des structures d'insertions locales (cf : 22.07) ;
- partenariat avec l'IDDR sur un programme de recherche sur le thème de la biodiversité (cf : 44.01).

- **Collaborateurs :**

- co-construction du projet d'entreprise et implication des collaborateurs dans des démarches participatives (cf : 11.05).

- **Sous-traitants :**

- mise en place de conventions sous-traitants ;
- enquête d'opinion soumise à chaque sous-traitant à la fin de chaque opération.

- **Riverains :**

- mise en place de « Cafés riverains » et de visites de chantier à l'attention des riverains ;
- communication régulière auprès des riverains : lettres d'information, sites web chantier, n° vert.

Un exemple récent de la démarche partenariale :

Les 21 propositions pour la Troisième Révolution Industrielle (TRI) comportent de très fortes interactions avec les parties prenantes de l'entreprise, pour :

- impliquer toute la chaîne des parties prenantes dans l'acte de construire ;
- créer un réseau de laboratoires de bâtiments connectés ;
- mettre en place des démonstrateurs innovants ;
- développer un label régional de TRI ;
- inciter les industriels à s'engager ;
- encourager les projets intégrant la montée en puissance des parties prenantes économiques locales.

14.02 Accompagner ou sensibiliser à une démarche de Développement Durable

→ Bonne Pratique

Norpac développe une multitude d'actions pour sensibiliser l'ensemble de ses parties prenantes.

o Le label Chantier Bleu :

Afin de répondre aux attentes de ses clients en matière de qualité, santé/sécurité, respect de l'environnement et confort des riverains, **Norpac déploie le Label Chantier Bleu sur l'ensemble de ses chantiers : 71% des chantiers ont été labellisés en 2013, ils étaient 65% en 2012 et 56% en 2011.**

Inscrit dans une démarche d'amélioration continue, il permet d'impliquer ses collaborateurs et ses sous-traitants et de récompenser de façon visible les équipes travaux et commerciales ayant fait preuve d'un haut niveau d'engagement.

Ce label comporte 3 volets pour un chantier respectueux de :

- la qualité
- l'environnement et l'équité
- la santé et la sécurité des collaborateurs

On notera plus particulièrement les dispositions prises en matière de contrôle qualité, de concertation avec les riverains (réunions d'informations, journaux, numéro vert), de tri et traitement des déchets, de maîtrise des ressources en eau et énergie, de santé et sécurité au travail. Une attention particulière est portée aux nuisances sonores, à la lutte contre le travail illégal (équité entre sous-traitants) et au respect de la législation du travail.

Chaque chantier est audité, un drapeau est hissé sur le chantier lors de l'obtention du label, et le label peut être suspendu si les résultats des contrôles sont insatisfaisants.

Le Label Chantier Bleu est attribué aux chantiers éligibles (supérieurs à 6 mois et 1M€) suite à des audits Qualité, Environnement, Sécurité et Ergonomie réalisés par les équipes des directions Qualité Environnement et Prévention Santé Sécurité. Les chantiers doivent répondre à un certain nombre de critères (40 en qualité, 38 en environnement, 20 en ergonomie et 220 en sécurité). Une visite d'attribution est programmée avec la direction Qualité Environnement et la direction d'exploitation permettant de s'assurer de la levée des écarts détectés et permettre l'attribution ou non du label Chantier Bleu.

→ **Bonne Pratique nominée en 2008 aux Prix de l'Action Citoyenne – Réseau Alliances** : Des chantiers bleus avec Norpac.

<http://www.reseau-alliances.org/bonnes-pratiques/moteur-de-recherche/des-chantiers-bleus-avec-norpac.html>

o Challenge Construction Durable :

Depuis 2005, Norpac organise le challenge Construction Durable qui réunit chaque année une quarantaine d'étudiants ingénieurs (Centrale Lille, ICAM, HEI...) et d'écoles de commerce (IESEG, SKEMA...) ou d'architecture. Des équipes de 6 étudiants sont mises en compétition autour d'un projet comportant des problématiques techniques, économiques, environnementales, de développement social... Le jury est composé de dirigeants et partenaires de Norpac.

o Semaine du Développement Durable :

Depuis 3 ans, Norpac organise une semaine du Développement Durable afin de permettre à ses collaborateurs, clients et partenaires de s'engager et de prendre conscience des enjeux de Développement Durable.

Les thèmes abordés en 2013 :

- rôle de l'utilisateur dans l'atteinte des objectifs de performance énergétique ;
- comment Norpac a transformé un bâtiment historique de bureaux en programme mixte de logement et de services visant le label BBC Rénovation ;
- mobilité durable et modes de déplacements doux.

15 collaborateurs de tous les services de l'entreprise se sont investis.

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

22.01 Mettre en place une politique de la diversité au sein de l'entreprise

La diversité des talents est inscrite dans l'un des 4 axes stratégiques de la RSE. Norpac s'est engagée depuis plusieurs années à favoriser la mixité au sein de ses équipes, au travers d'un plan de progrès spécifique. La diversité est considérée comme une richesse pour l'entreprise. C'est une priorité pour tous les collaborateurs et elle se traduit au quotidien par un traitement équitable de tous sans distinction de sexe, origine ethnique, religion, handicaps, âge... (cf: 22.03)

22.03 Favoriser l'égalité des chances femmes hommes (métier, salaire, poste à responsabilité)

→ Bonne Pratique

o **Le « chantier » de l'égalité Homme/Femme :**

Dans un métier fortement masculinisé, Norpac veille à donner leur chance à des femmes à tous les niveaux de la hiérarchie. En mars 2013, 10 femmes de Norpac et CIRMAD ont décidé de créer un Réseau baptisé « **Bâtir Plurie'Elles** ». Celui-ci s'inscrit dans la démarche Groupe « Ambition Mixité », qui vise à accroître la diversité sous l'angle de la féminisation, avec l'objectif de gagner en performance. Ce réseau favorise les échanges et le partage d'expériences entre les femmes dans l'entreprise, et en-dehors de celle-ci ; et il devient également un vecteur différenciant pour s'ouvrir à de nouvelles connexions clients et partenaires.

Illustration par des actions et des chiffres :

- en collaboration avec le Rectorat et l'Association Femmes Ingénieures, plus de 400 lycéennes, accompagnées de leurs parents et enseignants, ont pu être rencontrées sur 4 samedis matins ;
- une campagne d'insertion a été menée sur 3 chantiers pour intégrer des femmes ;
- des postes d'intérimaires ont été ouverts aux femmes.

→ **15,7% des collaborateurs sont des femmes (contre 13,7 il y a deux ans).**

→ **21% des femmes sont cadres.**

→ **13,5 % sont cadres supérieurs (doublé en deux ans).**

A titre de comparaison, les chiffres suivants sont obtenus dans le secteur du bâtiment en 2010 :

- **11,1 %** de femmes salariées ;
- **1,6 %** parmi les ouvriers ;
- **15,4 %** parmi les cadres ;
- **47,1 %** parmi les employés et techniciens.

22.04 Favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap

→ Bonne Pratique

o **Norpac, un pionnier en matière de handicap :**

En 2009, Norpac a été la première entreprise de construction de la région à signer une convention avec l'AGEPHIP. **Norpac a doublé, en 5 ans, le taux d'emploi de travailleurs handicapés.** Entre 2008 et 2013, plus de 60 salariés ont été reconnus travailleurs handicapés. En 2012, le taux d'emploi des handicapés était de 7,31% ce qui est supérieur à l'obligation légale. 41 handicapés enrichissent l'entreprise de leur différence.

Norpac fait également appel aux ESAT : l'emploi indirect via les entreprises adaptées (de nettoyage) a augmenté de +25% permettant de faire passer les unités bénéficiaires de 1,5 en 2012 à 1,88 en 2013.

Norpac renforce le suivi individuel, avec intervention systématique de l'ergonome pour adapter les postes aux handicapés (16 compagnons suivis et bénéficiaires depuis 2012).

o **Handitour : une sensibilisation forte des salariés :**

En 2010, Norpac a sensibilisé ses collaborateurs sur le sujet du handicap, lors d'une campagne dénommée HANDITOUR, qui s'est déplacée sur 5 chantiers différents, afin d'échanger avec les collaborateurs et les managers au sujet du handicap.

Objectifs :

- mieux faire connaître l'action auprès des compagnons, y compris en terme de prévention et d'adaptation des postes de travail aux aptitudes ;
- éventuellement identifier et accompagner des collaborateurs de chantier qui pourraient être reconnus comme travailleurs handicapés.

Mode opératoire : 350 collaborateurs regroupés sur 5 chantiers ont bénéficié d'une présentation du thème handicap au travers :

- de la projection d'un film réalisé en partenariat avec Nino OURABAH (handisportif) ;
- de l'intervention d'une collaboratrice Norpac championne handisport ;
- d'ateliers de sensibilisation animés par des associations de personnes handicapées.

Régulièrement, des affiches viennent rappeler aux collaborateurs l'attitude de l'entreprise pour favoriser l'emploi de personnes handicapées.

o **Ergotour : une action de prévention menée en 2012 :**

Une opération appelée « ERGOTOUR » a été mise en place pour sensibiliser les collaborateurs sur les situations handicapantes et l'utilisation des outils et méthodes facilitant l'exercice des métiers de chantier en préservant la santé au travail et ainsi éviter le handicap ou son aggravation.

Cette action insiste également sur l'adaptation au poste de travail des collaborateurs qui viendraient à être reconnus ou intégrés comme travailleurs handicapés.

→ **Bonne Pratique : NORPAC prévient la pénibilité pour préserver la santé des compagnons**

<http://www.reseau-alliances.org/bonnes-pratiques/moteur-de-recherche/norpac-previent-la-penibilite-pour-preserver-la-sante-des-compagnons.html>

o **Les résultats remarquables des actions de prévention :**

- une baisse du pourcentage de compagnons touchés par les Restrictions Médicales (RM) : 52 compagnons touchés en 2013 contre 70 en 2012 : soit -25% ;
- une diminution du nombre de compagnons de moins de 35 ans touchés par des RM : neuf en 2012 et quatre en 2013 ;
- une division par 2 du nombre de compagnons ayant moins de 10 ans d'ancienneté touchés par des RM 28 en 2012 et 14 en 2013.

22.07 Favoriser l'insertion des personnes en grande difficulté

→ **Bonne Pratique**

o **Une vraie politique d'insertion :**

Au-delà de ses obligations contractuelles, **Norpac s'engage dans des actions d'insertion sur la totalité de son périmètre d'activité**, sur chantiers et au siège, en collaborant avec les structures d'insertion locales. L'objectif : aider des personnes en difficulté et les remettre sur le chemin de la confiance et de l'emploi, aussi bien au sein de l'entreprise que dans d'autres entreprises. (cf : 71.03)

Les actions à caractère d'insertion internes à l'entreprise sont les suivantes :

- **Signature de contrats cadres avec les ETI** (Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion) régionales (Janus, L'ucie, Inter's Flandres,...) qui fixent les modalités d'accueil, d'encadrement.
- **Développement d'un partenariat avec le GEIQ** (Groupement d'Employeurs pour l'Insertion par la Qualification) permettant la mise en place de contrats de professionnalisation qui amènent à une formation qualifiante.
- **Création de synergies avec les acteurs locaux** : collaboration régulière avec les régies de quartier, les ateliers et chantiers d'insertion, les entreprises d'insertion... et mise en place de comités de pilotage en charge du suivi des actions en place sur les chantiers.
- **Clauses d'insertion** : Norpac va au-delà de ses obligations réglementaires en ne limitant pas les clauses d'insertion aux marchés publics. Ces clauses obligent les acteurs et sous-traitants à réserver des postes à l'embauche à des personnes en situation d'exclusion professionnelle. 80% des marchés privés ont engagé une démarche volontaire d'insertion.
- **Accompagnement de partenaires et sous-traitants** dans la réalisation des clauses en les associant et en les engageant à ses côtés dans ces démarches de formation et d'insertion via un volume d'heures dédié.

- **L'insertion en chiffres :**
 - 100% des chantiers appliquent une clause d'insertion ;
 - en 2012 plus de 150.000 heures ont été effectuées par des personnes en insertion ;
 - 10% des collaborateurs recrutés depuis 5 ans sont issus de l'insertion.

- **Des exemples réussis :**

Sur le chantier du stade de Valenciennes, celui du Centre Hospitalier de Calais, et du CVE (Centre de Valorisation Énergétique) de Morignies des actions ont été menées en vue de « coacher » une trentaine d'ouvriers en insertion, avec dans certains cas la mise en place de contrats de professionnalisation.

→ **Bonne Pratique 1996** : l'insertion par le travail d'une cinquantaine de jeunes chez Norpac.

<http://www.reseau-alliances.org/bonnes-pratiques/moteur-de-recherche-bonnes-pratiques/linsertion-par-le-travail-dune-cinquantaine-de-jeunes-chez-norpac.html>

Enfin, en 2013, Norpac s'est engagé dans la Global Union for Sustainability (GUS) :

Norpac s'engage activement auprès des jeunes et/ou des personnes en difficulté pour leur faciliter l'accès à l'emploi, en adoptant une démarche d'insertion sur 100% de ses chantiers et en développant l'alternance.

<http://www.globalunionforsustainability.org/fr/decouvrez-les-engagements/49?view=commit>

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

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

Un **parcours** d'intégration adapté au profil et au besoin de chacun permet de découvrir l'entreprise et le Groupe Bouygues. **2 journées d'intégration sont proposées dans les 6 mois suivant l'arrivée du collaborateur.**

31.03 Développer la formation et/ou la promotion

- **Une politique de formation ambitieuse :**

Norpac s'attache à assurer l'égalité des chances et le développement des compétences de ses collaborateurs tout au long de leur carrière professionnelle dans l'entreprise. Cette ambition se concrétise par une politique de formation très dynamique ainsi qu'une mobilité interne encouragée à tous les niveaux.

- **La formation en chiffres :**

- 5,5% de la masse salariale consacrée à la formation (1,5 M€) ;
- 98% des collaborateurs ont suivi au moins une formation sur 3 ans ;
- 32 000 heures de formation ont été dispensées en 2012 ;
- un panel de 110 formations.

- **Le PIF :**

Chaque collaborateur exprime ses besoins de formation afin de définir avec sa hiérarchie son Plan Individuel de Formation (PIF), en lien avec les objectifs fixés et la stratégie de l'entreprise.

1. Recensement des besoins (identification pendant l'entretien avec le manager)
2. Synthèse des besoins avec la direction
3. Choix des formations
4. Feed back individuel

- **La pro Académie :**

Bouygues France Europe a développé un service de formation dénommé « Pro Académie ». 40 produits formation y sont développés. C'est aussi un lieu d'échanges entre collaborateurs de différentes entités et métiers du Groupe.

- **La formation en alternance, une force de Norpac :**

La formation concerne aussi les jeunes diplômés et les étudiants susceptibles de rejoindre l'entreprise. Norpac accueille chaque année, une quarantaine de jeunes en alternance (du CAP au Bac +5) soit **5% de l'effectif global**. Norpac a développé de vrais partenariats avec plusieurs établissements de la région (lycées professionnels, centres de formation des apprentis, grandes écoles d'ingénieurs...) qui

sont autant de passerelles entre le monde de l'éducation et de la formation, et l'entreprise.

o **Le Défi compagnon :**

Depuis 2002, Norpac organise le « défi compagnon » avec 5 lycées professionnels. Il s'agit de faire parrainer des lycéens par un chef de chantier confirmé et un compagnon afin de réaliser un ouvrage en béton. Un jury évalue le travail effectué. 30 compagnons ont été embauchés de cette façon.

De la même façon, depuis 10 ans, Norpac parraine une classe de Bac Pro du lycée François Mansart de Marly : chaque apprenti bénéficie d'un accompagnement sur chantier.

o **Des stages vraiment apprenants :**

Chaque année, Norpac accueille de 100 à 150 stagiaires. Du stage de découverte pour les lycéens au stage de fin d'études, toute l'entreprise est mobilisée pour transmettre la passion de construire. 70% des jeunes ingénieurs et cadres recrutés chez Norpac sont issus de stages effectués préalablement au sein des équipes.

o **La lutte contre l'illettrisme au sein même de l'entreprise :**

Norpac s'est rapproché d'OPCALIA Nord-Pas de Calais et du GRETA pour développer la formation « mots clés », afin d'améliorer les compétences de base de certains collaborateurs : lecture, écriture, calcul, tant au travail que dans leur vie quotidienne. 17 collaborateurs en ont profité depuis 2008.

o **La gestion des carrières et la mobilité pour favoriser l'épanouissement humain :**

Elle se traduit par une politique de promotion et de mobilité interne volontaire. La mobilité est inscrite au cœur des perspectives d'évolution proposées aux collaborateurs.

L'évolution des collaborateurs s'appuie sur des **évaluations régulières des compétences via les Entretiens Annuels d'Appréciation** et la construction de parcours individuels déclinables à l'échelle du Groupe. En complément, une politique volontariste et des dispositifs incitatifs sont mis en place pour faciliter et accompagner les femmes et les hommes qui décident d'évoluer (cf : PIF).

Les entretiens annuels d'évaluation ont bénéficié à 95% des collaborateurs en 2011, 81% en 2012, et 83% en 2013.

32.01 Instaurer des formations et des politiques de prévention des risques

La sécurité est une préoccupation majeure qui se retrouve dans l'ensemble des actions décrites aux autres chapitres : recherche développement, gestion des chantiers, formation...

Chaque année, un plan d'action sécurité est établi à partir des résultats de l'année précédente.

o **Chasse aux risques :**

Les Superviseurs Prévention Santé Sécurité de Norpac mènent régulièrement des « **Visites chasse aux risques** » afin de constater et lever les écarts en matière de sécurité, ergonomie et santé.

o **Combat contre les addictions :**

Norpac mène une **lutte active contre les addictions**. Des tests réguliers et inopinés de dépistage de consommation de drogues ou d'alcool sont pour cela organisés.

o **Vérification de son poste :**

Chaque matin à 11h et pendant 5 minutes, les chantiers marquent un point d'arrêt appelé le « **5@11** » afin que chacun vérifie la conformité de son poste de travail (protections collectives, accès/circulations et propreté) et prenne le temps de le remettre en conformité si besoin

o **Les « 13 incontournables » :**

Les « **13 incontournables** » sont 13 règles fondamentales et intransgressibles à respecter dans le but de prévenir les risques les plus fréquents et potentiellement les plus graves. Elles font l'objet d'une sensibilisation régulière et d'une campagne de communication afin d'être connues de tous.

o **Formation à la sécurité :**

La formation est au cœur de la politique sécurité. Permis de construire, maîtrise des risques,

management et attitudes de prévention, sécurité méthodes, Vital'Attitude et Vital'Santé,... : pour chaque niveau hiérarchique, il existe une formation adaptée en sécurité. Elles constituent un point de passage obligé dans l'évolution de tous les collaborateurs directement impliqués dans le processus des travaux.

o **Le Label Chantier Bleu :**

La sécurité est intégrée dans le label (cf.14.02)

o **Les journées européennes de la sécurité :**

Dans le cadre des Journées Européennes de la Sécurité, l'ensemble des chantiers s'arrêtent le temps de faire le point sur une thématique spécifique et de sensibiliser chacun sur la priorité : la sécurité et les actions pour la faire progresser.

o **Intérimaires et sous-traitants :**

Les intérimaires et sous-traitants sont impliqués et formés de la même manière que les salariés. Un accord cadre a été conclu à ce titre avec les entreprises de travail temporaire partenaires les engageant à respecter la politique sécurité.

33.02 Favoriser un meilleur équilibre vie privée / professionnelle

33.03 Favoriser le bien-être au travail

→ Bonne Pratique

o **Faciliter la vie des collaborateurs :**

Norpac porte une attention toute particulière sur l'amélioration continue de la qualité de vie au travail de ses collaborateurs : en assurant leur sécurité et en préservant durablement leur santé. Ces 2 engagements se traduisent par une politique prévention forte et un développement actif de l'ergonomie sur chantier (cf : 32.01).

Une crèche, une conciergerie, la journée continue le vendredi... permettent également de mieux conjuguer obligations professionnelles et personnelles. Enfin, l'aménagement d'ERE Park, siège social de Norpac, a été pensé de manière à offrir un cadre de travail confortable et respectueux. L'objectif en matière de cohésion et de mieux vivre au travail s'appuie sur des enquêtes de satisfaction collaborateurs régulières permettant d'identifier l'évolution des attentes et les éventuels points de progrès.

o **Un baromètre social sur les chantiers comme dans les bureaux, qui débouche sur des actions concrètes :**

Norpac mesure la satisfaction de ses collaborateurs tous les 3/4 ans.

2 enquêtes lancées en 2007 et mai 2010 par Publicis Consultants ont permis de mesurer les progrès accomplis et de tracer de nouvelles perspectives d'amélioration.

Un véhicule, équipé spécialement pour l'occasion, est allé à la rencontre des « compagnons ». Pour les autres collaborateurs, internet a été utilisé. **La participation est passée de 50% en 2007 à 79% en 2010.** L'attente majeure qui s'est exprimée est l'équilibre vie privée / vie professionnelle.

Résultats : démarche originale de Formation/Actions

- mise en place de la journée continue du vendredi ;

- **« Nouvelle ERE »** : basé sur la recherche, lors de séminaires d'équipes, du meilleur équilibre entre la performance d'une part, le bien être et l'épanouissement personnel d'autre part. L'objectif est de faire émerger 3 propositions concrètes applicables directement au sein de chaque équipe, et de proposer 3 nouvelles idées applicables à l'échelle de l'entreprise (après décision CODIR) afin de faire évoluer l'organisation du travail.

→ **30 séminaires ont été mis en place en 2011.**

→ **250 personnes concernées (Etam Cadres).**

Les actions, dégagés en 2012 et décidées à l'échelle de l'entreprise par le CODIR, concernent :

- des formations-coaching individualisées sur les nouveaux outils Informatiques des Chefs de chantier ;
- un Site intranet des « Managers » pour assurer une meilleure communication et diffusion de l'information à destination du Comité des managers (40 collaborateurs) ;
- le lancement d'une expérimentation du « e-travail » (télétravail).

o **Une politique de rétribution motivante :**

Norpac offre à chacun de ses collaborateurs une politique salariale et sociale dynamique : organisme de prévoyance et mutuelle, plan d'épargne d'entreprise qui permet à chacun de devenir actionnaire du groupe Bouygues à des conditions avantageuses, plan d'épargne retraite collectif, participation aux résultats du Groupe, accord d'intéressement aux résultats de Norpac et de ses filiales, activités sociales, sportives et culturelles du comité d'entreprise...

4) Environnement : Préserver la Planète

41.01 Réduire, valoriser et recycler ses déchets

41.02 Eliminer ou réduire l'impact des déchets à haut risque

Le chapitre 14.02 décrit l'action Label Chantier Bleu, qui garantit des chantiers propres, sûrs et responsables.

L'ensemble des déchets de Norpac est trié, sur les chantiers comme dans les bureaux (piles, bouchons, canettes...).

Des bennes déchets dangereux sont mises en place sur les chantiers.

42.02 Éco concevoir ses produits ou services

→ **Bonne Pratique**

Norpac adopte les principes de l'éco-conception pour réduire au maximum les impacts environnementaux des ouvrages tout en garantissant le confort des utilisateurs et en recherchant une optimisation du coût global.

- **ERE Park**, le siège de Norpac est le premier bâtiment tertiaire certifié HQE et BBC au nord de Paris. Et ce depuis 2009, ce qui constitue une rareté en matière de locaux à usage de bureaux. Les consommations affichées sont 3,5 fois inférieures à l'ancien siège de Norpac. De nombreux capteurs optimisent le fonctionnement des systèmes (luminosité, présence, vent, hygrométrie, température...).
- Pour les utilisateurs, sont particulièrement réussis : les confort olfactif, visuel, acoustique et hygrométrique. Le projet a été soutenu par l'ADEME et le fonds FEDER. Le volet biodiversité figure au chapitre 44.01.
- **Les Archives départementales du Nord** : Norpac a livré en 2012 le premier bâtiment d'archives à énergie positive en France.
- Après 28 mois de travaux, c'est dans un bâtiment qui produit plus d'énergie qu'il n'en consomme que sont désormais stockés registres et autres mémoires du département. 18 Simulations Thermiques Dynamiques (STD) ont été nécessaires. L'étanchéité à l'air est un aspect particulier du cahier des charges.
- Pour garantir la positivité du bâtiment, un soin particulier a été accordé à l'inertie du bâtiment. Les équipes ont ensuite imaginé des moyens de production et de distribution respectant performance et faible consommation électrique. Leur choix s'est porté sur une centrale de traitement d'air équipée d'une roue à dessiccation qui utilise un matériau absorbant : le silicagel couplée à une cogénération fonctionnant à l'huile végétale. Enfin, 350 m² de panneaux photovoltaïques sont installés en toiture et les besoins électriques ont été limités grâce à un éclairage piloté en fonction de l'occupation.
- **Noyelles Godault - Energy Pass** : Fin 2014, la ville de Noyelles Godault accueillera 156 nouveaux logements sociaux respectueux de l'environnement et à biodiversité positive. Leur construction a été confiée à Norpac par « Pas de Calais Habitat ». Il y est fait usage de peintures ecolabel, de bois gérés durablement et permettant de développer la filière bois régionale, Un partenariat a été créé avec Unis-Cité, association spécialiste du service civique, pour confier à des jeunes la sensibilisation des habitants aux éco gestes. Enfin, 17 appartements et 4 maisons seront équipées du système Energy Pass permettant de suivre et contrôler sa consommation d'énergie. Le volet biodiversité de ce projet est traité au chapitre 44.01.
- **La formation des utilisateurs (locataires des bâtiments construits)** (cf : 43.03)
- Projet R&D en partenariat avec SIA (Ronchin), système de comptage énergétique.

42.05 Utiliser des produits ou services éco-conçus

Polygreen (cf : 45.01)

43.03 Sensibiliser les parties prenantes pour réduire les consommations d'énergie

Des actions de sensibilisation des habitants ont été décrites dans les projets figurant au chapitre 63.04.

- **Un livret d'accueil dans les logements collectifs :**

Détaillant l'ensemble des équipements, il est systématiquement remis à chaque résident. Ce guide permet à l'utilisateur de bénéficier des informations pour gérer son logement de façon économique et écologique : toutes les consommations sont mises à disposition du locataire sur une plateforme internet. Des alertes sont mises en place.

Un suivi par l'association Uicité est également en cours sur une opération pour sensibiliser les résidents au bon usage et à la réduction des consommations énergétiques.

- **Les logements BBC : nécessité de former les habitants :**

À l'occasion de la livraison des Jardins Belencontre à Tourcoing, un guide utilisateur a été édité pour promouvoir la bonne utilisation des 153 logements BBC. Le guide « BBC Attitude » se veut simple et compréhensible. La performance d'un bâtiment BBC ne dépend pas seulement de sa performance technique, il passe aussi par l'aspect social : information et sensibilisation des utilisateurs, suivi des comportements dans le temps. On y apprend par exemple à conserver une température stabilisée en programmant le chauffage, en fermant les portes, les rideaux ou les fenêtres au bon moment. Ce guide intéresse les bailleurs sociaux car il est transposable à tous les logements BBC.

- **Autre exemple :**

Mise en place d'un dispositif de monitoring et de suivi des consommations énergétiques sur la résidence la Houblonnière à Ronchin (SIA Habitat – Bailleur Social).

43.04 Innover dans la production d'énergies renouvelables

- **Des techniques innovantes :**

Sur le chantier des Archives Départementales du Nord : mise en place de cogénération à l'huile végétale et machine à dessiccation (cf : 45.01).

44.01 Préserver la biodiversité

- **Un projet de recherche interdisciplinaire développé notamment par Norpac :**

Norpac, l'Université Catholique de Lille et l'IDDR (Institut du Développement Durable et Responsable) se sont engagés, depuis novembre 2009, dans un **partenariat autour du bâti à biodiversité positive**. Ce programme pluridisciplinaire cherche à faire avancer les connaissances en termes de biodiversité urbaine et à donner aux acteurs du bâtiment les clés organisationnelles, sociologiques et écologiques pour la conception et la réalisation d'un quartier à biodiversité positive.

Il s'intéresse à la relation entre biodiversité et milieu bâti. L'apport des murs végétalisés du point de vue écologique, technique et sociologique est notamment étudié par cette équipe de chercheurs pluridisciplinaire sur des sites témoins.

A cette occasion, une plateforme Web a été créée : <http://www.biodiversite-positive.fr/>.

Ce guide en ligne est évolutif et propose des bases théoriques et des apports méthodologiques personnalisés à destination des maîtres d'ouvrages, des maîtres d'œuvre, des exploitants, des services maintenance et des usagers.

- **Noyelles Godault : un projet à biodiversité positive (cf : 42.02) :**

Il comporte un volet biodiversité :

Création de zones de pelouses enrichies avec différentes espèces de graminées, plantation d'une prairie « 5 sens » composée d'ail géant, de camomille et de soucis, plantation d'arbustes fruitiers mellifères (pommiers communs, cerisiers à fleurs)... Avec ses multiples refuges et ses abondantes ressources de nourriture pour les insectes et les oiseaux, ce site s'assimilera à un véritable écosystème

à l'échelle de la résidence.

○ **ERE PARK : des ruches sur le toit du siège :**

4 ruches abritent plus de 50.000 abeilles. Les abeilles jouent un rôle essentiel dans la pollinisation des espèces végétales. L'usage des produits phytosanitaires est proscrit sur le site, et 50 espèces végétales ont été choisies pour leur faible entretien et l'absence d'arrosage artificiel. Des noues végétales captent et traitent les métaux lourds et hydrocarbures.

○ **Des nichoirs à hirondelle sur des logements sociaux :**

Dans le cadre d'un appel à projet régional d'écocitoyenneté, le Groupe Ornithologique et Naturaliste du Nord-Pas de Calais a été retenu pour installer des nichoirs à hirondelles sur les bâtiments avec diverses associations et partenaires.

L'objectif de cette démarche est d'impliquer les habitants dans la biodiversité. Norpac et le bailleur proposent aux futurs habitants d'installer des nichoirs accessibles (par exemple sur les balcons). Cette démarche est engagée sur la base du volontariat. L'installation des nichoirs est prise en charge par Norpac. Une participation symbolique est demandée aux habitants comme gage de leur engagement. L'accompagnement est ensuite réalisé par les associations partenaires du projet. Des nichoirs ont été mis en place sur le chantier de Lille République.

44.02 Gérer durablement les forêts

Un indicateur de consommation individuelle de papier a été mis en place avec rappel des bonnes pratiques.

45.01 Innover et concevoir des bâtiments et/ou matériaux écologiques

2/3 des dépenses en R&D sont consacrées par Norpac à la construction durable.

Un challenge interne récompense l'innovation : isolation, bétons à faible bilan carbone, optimisation numérique des métrés, éclairage naturel et artificiel, réduction des sources émettrices de produits toxiques, bâti biodiversité positive, solaire ...

○ **TEX4SCO, un projet de coopération transfrontalière :**

Son objectif est de favoriser les échanges de compétences entre les acteurs de la construction et des textiles techniques, pour développer de nouveaux produits ou de nouvelles technologies textiles adaptés aux besoins de la construction durable. La durée de ce programme est d'un an. Le consortium a réuni autour d'UP-tex : CENTEXBEL, centre textile technique belge, Norpac (Bouygues), 6 PME françaises et 6 PME belges.

○ **INNO'ACTION et POLYGREEN : Deux plateformes au service de l'innovation en matière de construction durable**

Deux plates-formes internet ont été lancées par Bouygues Construction afin de promouvoir des produits de construction innovants et durables : Polygreen et Innov'action.

Polygreen est la première base de données environnementale et sanitaire des produits utilisés pour les corps d'états architecturaux. Il s'agit d'un répertoire de plus de 5 200 produits. Pour chacun, une

fiche synthétique a été réalisée comprenant : les données techniques, le site de production, les impacts environnementaux et sanitaires, les labels auxquels il se réfère et le prix public. L'objectif est d'aider les équipes commerciales, techniques et travaux à sélectionner les produits les plus adaptés aux demandes des clients.

Cette base de données simplifie la lecture des Fiches de déclarations Environnementale et Sanitaire (FDES) des produits et facilite les démarches liées aux certifications. Pour aider à choisir les produits, un outil de comparaison agrmente la base de données.

46.01 Optimiser la logistique

○ **Une organisation rationnelle :**

La démarche logistique repose sur une organisation plus rationnelle des livraisons et sur la sous-traitance des approvisionnements par un professionnel de la manutention.

Dès la phase de commandes, chacune d'entre elles fait l'objet d'une information détaillée de telle

sorte qu'elles n'auront plus à être déplacées. La commande d'éléments pré-assemblés en atelier est aussi largement privilégiée.

En phase de livraison sur chantier, les livraisons sont planifiées afin de limiter le stockage sur chantier. **La phase d'approvisionnement** (dispatching des palettes) est externalisée auprès de professionnels capables d'optimiser cette opération.

46.02 Optimiser les déplacements des collaborateurs (PDE)

→ Bonne Pratique

Mis en place en 2010, **le Plan de Déplacement Entreprise** comporte 3 axes : communication et sensibilisation, développement du travail à distance grâce aux NTIC, promotion de moyens de transports alternatifs. Des indicateurs de suivi sont mis en place.

Parmi les actions concrètes on notera plus particulièrement :

- la communication relative aux transports pour se rendre sur les chantiers ;
- la formation Passeport Structis ;
- les outils de géolocalisation favorisant les déplacements domicile chantier ;
- l'utilisation de la visio-conférence pour limiter les déplacements ;
- l'organisation du co-voiturage (site internet www.covoiturage.parc-haute-borne.fr) ;
- la prise en charge de 50% des déplacements domicile travail par transports en commun ;
- le partenariat avec Vélopôle de Transpôle : vélos permettant de se rendre à la station de métro la plus proche + mise à disposition de casques, gilets et antivols ;
- la réservation de places de crèche ;
- la livraison de repas sur le lieu de travail ;
- la conciergerie multi services (www.feessolutions.com) ;
- l'utilisation de véhicules électriques.

Résultats : pas d'accident de circulation, réduction des déplacements de 5%, consommations d'essence réduites de 10%, doublement de l'utilisation des transports en commun.

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

51.01 Mettre en place une relation durable avec les fournisseurs

o Relations de partenariat durable :

Aux termes de chaque prestation, Norpac propose à ses partenaires de réaliser un bilan de collaboration afin d'appréhender ses capacités en matière de sécurité, de qualité et de respect de l'environnement.

o Une Direction dédiée et deux conventions :

En 2008, une première convention d'échanges avec les sous-traitants a été organisée. De nombreuses actions ont été ensuite mises en place pour optimiser la collaboration avec les partenaires. En ont résulté la création de la direction consultation sous-traitants, le déploiement du label chantier bleu, ou encore les visites « chasse aux risques » permettant d'améliorer la sécurité sur les chantiers.

En 2010, Norpac a fait le choix de réunir 50 entreprises partenaires dans le cadre d'une nouvelle convention. Les bilans de collaboration et de nouvelles propositions ont été mis en lumière pour progresser dans une relation durable.

51.02 Intégrer des critères de responsabilité sociétale dans la politique d'achats

→ Bonne Pratique

o Norpac partage ses objectifs de RSE avec ses partenaires et fournisseurs :

Par sa politique d'achats responsables, Norpac s'attache à faire évoluer positivement les pratiques de ses fournisseurs et de ses sous-traitants sur les chantiers.

o Principales réalisations :

- Norpac est signataire de la Charte des « 10 engagements pour des achats responsables » de la Compagnie des Dirigeants et Acheteurs de France (CDAF) ;
- pour une opération de 156 logements à Noyelles-Godault, ont été adoptés des produits développés par l'Ecopôle du site 11/19 de Loos-en-Gohelle ;
- mise en place de Polygreen, première base de données environnementales des produits

utilisés pour les corps d'états architecturaux.

o **La charte des 10 engagements pour des achats responsables**

Norpac s'est engagé à :

- 1 - Assurer une équité financière vis-à-vis de ses fournisseurs.
- 2 - Favoriser la collaboration entre l'entreprise et ses fournisseurs stratégiques.
- 3 - Réduire les risques de dépendances réciproques.
- 4 - Impliquer les fournisseurs dans sa filière.
- 5 - Apprécier le coût total de l'achat.
- 6 - Intégrer la problématique environnementale.
- 7 - Veiller à sa responsabilité territoriale.
- 8 - Faire des achats une fonction et un processus.
- 9 - Proposer une fonction achat chargée de piloter globalement la relation.
- 10 - Fixer une politique cohérente de rémunération des acheteurs.

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

61.01 Assurer une gestion responsable de la relation clients et consommateurs

o **Norpac établit une relation de confiance avec ses clients :**

Il accompagne ses clients vers les solutions les plus performantes sur le plan de la construction durable et du bien-être de leurs utilisateurs, à travers l'écoute, un partage des connaissances et la co-construction de solutions innovantes.

Principales réalisations :

- généralisation, depuis 2007, des enquêtes de satisfaction. En 2012, près de 80% des clients interrogés se déclarent globalement satisfaits ;
- co-conception d'un dispositif de monitoring et de suivi des consommations énergétiques sur une opération de logements à Ronchin avec le bailleur SIA Habitat ;
- Norpac est membre du Club Construction Durable de Bouygues Construction, lieu d'échanges et de partage avec ses clients.

o **Norpac s'engage sur l'éthique vis à vis de ses partenaires et clients :**

Cet engagement s'inscrit en conformité avec la politique définie par Bouygues Construction visant à s'assurer du respect des lois et de l'application des règlements internes. Un Code éthique est diffusé à tous les collaborateurs et un plan de formation dédié a été mis en place.

Principales réalisations :

- intégration d'un volet éthique et conformité dans les formations commerciales et de management existantes ;
- formation spécifique pour les membres du comité de direction.

63.04 Lutter contre la précarité énergétique

o **Assistance aux habitants :**

Norpac accompagne ses clients dans le pilotage et la maîtrise des consommations de leurs ouvrages afin d'atteindre de hauts niveaux de performance et favoriser les comportements économes en énergie (cf. 43.03).

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

71.03 Créer des liens de proximité par des actions solidaires, locales...

→ Bonne Pratique

o **Norpac, un acteur citoyen fortement engagé sur son territoire :**

En complément des actions décrites au chapitre 22.07 (insertion interne), Norpac est fortement engagé dans des actions citoyennes d'insertion dans le monde économique extérieur.

A travers sa **fondation Terre Plurielle**, Bouygues Construction soutient en France et à l'international des projets de solidarité parrainés par des collaborateurs afin de favoriser l'accès à la santé, l'éducation et l'emploi de personnes en graves difficultés.

Norpac a développé plusieurs partenariats forts avec des associations et fondations œuvrant en ce sens :

- **Réseau Alliances** : qui au sein de son Groupe de Dynamique d'Embauches, assure des tutorats de jeunes diplômés issus de la diversité et de demandeurs d'emplois. 5 collaborateurs de Norpac sont impliqués.
- **La Fondation FACE** (Fondation Agir Contre l'Exclusion) qui s'appuie sur un réseau d'entreprises mobilisées pour lutter contre les exclusions et les discriminations : 20 collaborateurs de Norpac se sont engagés dans des actions d'accompagnements individuels et collectifs de publics concernés :
 - **Participation au projet Permis Sport Emploi mis en place par FACE** Lille Métropole à destination de jeunes éloignés de l'emploi. Ce projet innovant d'insertion professionnelle se compose de 3 volets : l'accès au permis de conduire, souvent indispensable pour trouver un emploi ; l'accès à des activités sportives afin d'acquérir des repères et règles de vie similaires au milieu de l'entreprise ; et l'accès à l'emploi, finalité du dispositif, grâce à un coaching collectif et individuel par des collaborateurs de l'entreprise. Actuellement 3 contrats d'apprentissage ont été enclenchés dans le cadre de ce dispositif.
 - **Dispositif « Atout Face »** : Parrainage d'une session collective d'accompagnement individuel et collectif d'un groupe de demandeurs d'emplois en situation d'exclusion.
- **Areli Emergence** qui aide des jeunes méritants à financer leurs études : 19 collaborateurs Norpac accompagnent les lauréats dans leur parcours étudiant et la construction de leur projet professionnel.
- **Fondation Bouygues** qui apporte son soutien à des jeunes lycéens : 14 parrains Norpac accompagnent des jeunes pendant 2 à 5 ans jusqu'à l'obtention d'un diplôme de l'enseignement supérieur.
- **Jardins de Cocagne** qui au travers d'une activité de maraichage écologique permet à des adultes en difficulté de retrouver un emploi : 3 cadres de Norpac sont au CA de l'association, 18 collaborateurs sont adhérents consommateurs.
- **Banque alimentaire du Nord** qui apporte une aide alimentaire à des personnes en situation précaire : une collecte de denrées a été organisée en 2012 au sein de Norpac, représentant 470 kilos et environ 2350 repas.
- **Fondation de Lille** : La Fondation de Lille, d'utilité publique, mène une action intitulée "Les Bourses de l'Espoir" pour venir en aide aux étudiants et aux jeunes rencontrant des difficultés financières

pour la réalisation de leur projet professionnel.

Avec le soutien de Norpac, mécène depuis 2013, elle attribue des bourses via son Comité d'Éthique et d'Arbitrage à des jeunes ayant intégré Norpac dans le cadre de l'insertion et/ou d'une formation en alternance.

Cela concerne :

- des jeunes étudiants motivés mais rencontrant des difficultés financières pour la poursuite de leurs études ;
- des personnes socialement démunies engagées dans une formation pour accéder à l'emploi ;
- des projets d'associations dont le but est la lutte contre l'illettrisme ou l'aide à la réinsertion.

72.02 Créer des liens avec les jeunes et les écoles

De nombreux liens ont déjà été décrits au chapitre 31.03 consacré à la formation des collaborateurs de Norpac.

o **Des relations multiples avec des écoles de tous niveaux :**

Norpac entretient des relations étroites avec les écoles formant à l'ensemble de ses métiers, du lycée professionnel à l'école d'ingénieurs en passant par l'école de commerce : Lycée François Mansart, HEI, Centrale Lille, l'ICAM, l'ITEEM ou bien encore SKEMA.

Elles prennent souvent la forme de partenariats pédagogiques où ses collaborateurs transmettent leurs savoirs et partagent leurs expériences en intervenant dans les différents cycles de formation.

La collaboration avec les écoles peut également s'illustrer dans le cadre d'un programme de recherche. Une collaboratrice bénéficie d'une CIFRE (Convention d'Insertion Formation Recherche en Entreprise) pour développer des sujets d'innovation R&D au sein de l'entreprise.

Des projets sont régulièrement confiés à des groupes d'étudiants pour venir enrichir les pratiques, tel que le suivi des performances énergétiques du siège BBC. Durant la semaine Développement Durable, le prix de l'action citoyenne est remis à une association d'étudiants défendant un projet en lien avec la diversité, la solidarité et l'environnement.

Enfin, Norpac coopère avec la **Fondation Centrale Initiatives** qui, sous l'égide de la Fondation de France, aide au développement des écoles Centrales de Lille, Nantes et Marseille. Par leur action de mécénat, Norpac et Bouygues Construction contribuent chaque année à l'accélération de la recherche dans les domaines d'excellence, à l'encouragement des actions de générosité et d'innovation ainsi qu'au soutien des projets personnels et professionnels des élèves par l'octroi de bourses.

IV – INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DÉPLOYER CETTE DÉMARCHE

Humains : Formation 5,6% de la masse salariale.

V- FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS

- Une démarche structurée, intégrée à la stratégie de développement.
- Des moyens importants engagés dans la R&D et la formation.
- Une culture du compagnonnage et de l'insertion sociale.

VI – PRINCIPAUX BÉNÉFICES POUR LES PARTIES PRENANTES

Partie prenante	Description synthétique des bénéfices obtenus
Actionnaires	Une entreprise pérenne, une vision du développement s'appuyant sur l'innovation en matière de Développement Durable.
Salariés	Une satisfaction exprimée dans les baromètres sociaux, un développement personnel favorisé par une politique de développement des RH très étayée, un état d'esprit de solidarité.
Fournisseurs	Des guides méthodologiques pour une gestion optimale des chantiers, intégrant la RSE.
Clients	Des produits « up to date » en matière écologique, de qualité, au meilleur coût, économes en énergie, et dont la maintenance est facilitée.
Environnement	Limitation des impacts négatifs, biodiversité favorisée.
Cité	De très nombreuses retombées des actions citoyennes.

VII – CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE DE L'ENTREPRISE

○ **Indicateurs économiques**

Nature	Montant
Chiffre d'affaires HT 2013	233 M€
Chiffre d'affaires HT 2012	259 M€
Chiffre d'affaires HT 2011	269 M€
Résultat net 2013	7,60 M€
Résultat net 2012	8,45 M€
Résultat net 2011	8,9 M€

○ **Satisfaction client (si l'entreprise procède à des enquêtes clients)**

- Avez-vous réalisé une enquête satisfaction auprès de vos clients ? **Oui**

○ **Actionnaires :**

- Amélioration de l'image de l'Entreprise ? **Oui**

- Si l'entreprise est cotée, quelle est l'évolution de la valeur de l'action sur une période donnée?

Cours de l'action Bouygues :

31/12/2011 : 24,34€

31/12/2012 : 22,16€

31/12/2013 : 27,32€

- Évolution de la croissance, des bénéfices et du résultat sur les 3 dernières années ?

2011 : 270 M€

2012 : 259 M€

2013 : 233 M€

VIII – INDICATEURS DE PERFORMANCE SOCIALES

→ RESSOURCES HUMAINES

○ **RÉPARTITION FEMME / HOMME***

	Femmes			Hommes			Total		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Effectif salarié au 31 décembre :	110	116	106	645	622	570	755	738	676
Dont CDI	107	107	101	622	592	541	729	699	642
Dont CDD	0	1	1	1	1	0	1	2	1
Dont intérimaires	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dont contrats en alternance	3	8	4	22	29	29	25	37	33
Direction	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cadre	66	63	59	240	231	217	306	294	276
Employé	44	53	47	71	66	61	115	119	108
Ouvrier	0	0	0	334	325	292	334	325	292
Répartition par tranche d'âge :									
-moins de 35 ans	62	61	46	328	317	269	390	378	315
-entre 35 et 50 ans	35	41	47	203	199	214	238	240	261
-plus de 50 ans	13	14	13	114	106	87	127	120	100

* Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

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

○ **EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPÉS**

	2011	2012	2013
Taux d'emploi des handicapés*, y compris intérim et ateliers protégés	6.05	6.51	7,31

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

 ○ **EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS**

	2011	2012	2013
Moyenne d'âge des collaborateurs	37	37.2	37,4
Effectif des CDI de moins de 25 ans	56	29	22
Effectif des CDI de plus de 50 ans*	127	120	100

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

 ○ **FIDÉLISATION - TURN OVER – SANTÉ SÉCURITÉ**

	2011	2012	2013
Turn Over* :			
- En nombre de salariés	104	69	72
- En %	14	9.5	10,9
Taux de fréquence des accidents du travail	1.73	5.67	1,1
Taux de gravité des accidents du travail	0.13	0.65	0,23
Taux d'absentéisme maladie	4.6	3.7	3,4

* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI

 ○ **FORMATION - DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES - PROMOTION**

	2011	2012	2013
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	4.86	5.27	4,91
% de salariés ayant bénéficié d'une formation dans l'année	66%	64%	78%
% de salariés ayant bénéficié d'un entretien d'évolution de carrière et d'évaluation	95%	81%	83%
% de salariés ayant bénéficié d'une promotion (changement de coefficient ou de catégorie)	14%	13%	12%
Nombre moyen d'heures de formation/salarié /catégorie :			
- Cadres	32	28	17
- Employé	16	24	10
- Ouvrier	37	33	12

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

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

 ○ **RÉMUNÉRATION**

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

○ **PARTICIPATION ET INTÉRESSEMENT**

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

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

 ○ **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 ?	79%	

 ○ **REPRÉSENTATION DU PERSONNEL**

Avez-vous :	Oui	Non
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 si présence d'une organisation syndicale

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

***obligatoire pour entreprise > 50 salariés

IX – INDICATEURS DE PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES

 ○ **RESSOURCES NATURELLES**

	Oui / Non	Mesures* Oui/Non	2011	2012	2013
Consommation d'énergie					
Électricité	Oui	Siège + chantiers	3822MWh	5230MWh	5482MWh
Émissions de Gaz à Effet de Serre	Oui	Oui	108465 kg eq CO ₂	82623 kg eq CO ₂	60348 kg eq CO ₂

*précisez les unités

Avez-vous mis en place un Plan de Déplacement d'Entreprise ? **Oui**

Propos recueillis auprès de
Thibault GANDON, Directeur des Ressources Humaines,
Florence DUBERNET, Responsable de la communication
 et **Jean-Noël CHENE**, Chargé de communication

Par **Jacques FLEURETTE**, Conseiller Bonnes Pratiques
 Accompagné de **Marie-Madeleine CARPENTIER**,
Charlotte CALONNE et **Laurie CARON**, Pôle Partenariats
 et Bonnes Pratiques.