

# STRATEGIE

RSO / Direction Générale

MARS 2019

*Agir ensemble pour un avenir durable & solidaire*

La Croix-Rouge française s'engage

## Préambule

La norme ISO 26 000 définit la **responsabilité sociétale** comme la « *responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement transparent et éthique qui :*

- *contribue au développement durable y compris à la santé et au bien-être de la société,*
- *prend en compte les attentes des parties prenantes,*
- *respecte les lois en vigueur et est compatible avec les normes internationales,*
- *et est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations ».*

Formaliser son engagement en matière de responsabilité sociétale répond aux 17 Objectifs de Développement Durable adoptés par les Etats membres des Nations Unies et s'inscrit pleinement dans la stratégie nationale de transition écologique vers un développement durable 2015-2020.

En tant qu'acteur engagé de l'économie sociale et solidaire, la Croix-Rouge française veut promouvoir un modèle différenciant qui renvoie à des principes de gouvernance et de gestion propices à créer les conditions d'une éthique au quotidien, fondée sur des comportements exemplaires, en terme de respect des principes de déontologie, de lutte contre la corruption, de transparence, et de respect des droits de l'homme.

La nature même des activités déployées par la Croix-Rouge française, dont la mission première est de venir en appui aux personnes en situation de crise ou de vulnérabilité, de même que son maillage territorial exceptionnel, lui permettant d'assurer au mieux ses missions de proximité, sont intimement liées à la dimension sociétale.

Sa mission historique, centrée sur la dignité, l'autonomie et la résilience des personnes, ainsi que son appartenance à un Mouvement humanitaire internationalement reconnu confèrent par ailleurs à la Croix-Rouge française une responsabilité toute particulière vis-à-vis de toutes celles et tous ceux qu'elle accompagne, depuis 150 ans, tout au long de leur parcours de vie et qui font confiance à son emblème.

Parce qu'ils interviennent sur tous les terrains de crise, les acteurs de la Croix-Rouge française sont bien souvent les premiers témoins des conséquences directes ou indirectes de la dégradation de l'environnement, des changements climatiques, de risques sanitaires accrus, ou encore de l'accroissement des inégalités et la précarisation d'un nombre croissant de personnes...

Prévenir l'occurrence de ces crises revient à se positionner comme un acteur irréprochable et exemplaire, attentif à promouvoir le développement durable de ses activités, autrement dit à prendre soin à la fois des Hommes et de leur environnement, en alliant progrès sociaux, respect de l'environnement et performance économique.

Pour ce faire, la dimension de responsabilité sociétale doit être largement partagée et irriguer l'ensemble des décisions, des processus et des dispositifs internes de notre organisation.

La Croix-Rouge française se dote d'une stratégie RSO (*responsabilité sociétale de l'organisation*) qui fixe les orientations et les objectifs communs pour les prochaines années. Chaque entité du groupe a vocation à les décliner en plans d'action spécifiques à son activité.

La pertinence de la stratégie RSO sera régulièrement évaluée dans une dynamique d'amélioration continue et elle pourra le cas échéant être réajustée en fonction des nouveaux enjeux ou besoins émergents.

## I. Principes de gouvernance

### A. Contexte et enjeux

### B. Organisation et moyens

### C. Communication et valorisation de la démarche

### D. Enjeux de Gouvernance

- ❖ **Enjeu G1** - Inscire les enjeux de RSO / développement durable au cœur de la stratégie, des prises de décision et des projets
  - *Objectif G1.1* : Poursuivre la dynamique de sensibilisation et de mobilisation des acteurs
  - *Objectif G.1.2* : Intégrer les enjeux de développement durable dans les projets majeurs des structures
- ❖ **Enjeu G2** – Capitaliser sur et mutualiser les bonnes pratiques en matière de développement durable et valoriser les succès en interne et en externe
  - *Objectif G.2.1* : Animer et développer le pôle d'excellence de la Croix-Rouge française
  - *Objectif G.2.2* : Communiquer en interne et en externe sur les actions déployées

## II. Axes d'engagement et enjeux prioritaires

### E. Axe 1 Placer l'humain au cœur de notre action : prendre soin de nos acteurs & de nos bénéficiaires

- ❖ **Enjeu 1.1** – Favoriser le bien-être et la qualité des conditions d'accueil et d'exercice des missions
  - *Objectif 1.1.1* : Renforcer la culture commune, vecteur de fierté et de sentiment d'appartenance
  - *Objectif 1.1.2* : Développer une culture RH de performance sociale et managériale
- ❖ **Enjeu 1.2** – Valoriser les parcours, anticiper et accompagner les changements et les évolutions
  - *Objectif 1.2.1* : Valoriser l'engagement bénévole
  - *Objectif 1.2.2* : Développer les passerelles entre l'engagement bénévole et l'engagement salarié
  - *Objectif 1.2.3* : Animer une politique de l'emploi et des parcours professionnels ciblée et territorialisée
- ❖ **Enjeu 1.3** – Promouvoir la qualité et la bientraitance des personnes accueillies et accompagnées
  - *Objectif 1.3.1* : Renforcer la qualité de l'accompagnement
  - *Objectif 1.3.2* : Impliquer les bénéficiaires dans une dynamique de démocratie participative

### F. Axe 2 - Réduire notre empreinte environnementale et préserver les ressources naturelles de la planète

- ❖ **Enjeu 2.1** – Evaluer et maîtriser l'impact environnemental de nos activités
  - *Objectif 2.1.1* : Poursuivre l'intégration effective des enjeux de développement durable dans la gestion du patrimoine immobilier et améliorer la performance énergétique des bâtiments
  - *Objectif 2.1.2* : Favoriser la mobilité durable
- ❖ **Enjeu 2.2** – Prévenir et gérer les déchets
  - *Objectif 2.2.1* : Trier, collecter, tracer 100% de déchets
  - *Objectif 2.2.2* : Réduire la quantité de déchets générés en année N+1 et augmenter la part de déchets revalorisés
- ❖ **Enjeu 2.3** – Préserver les ressources en eau
  - *Objectif 2.3.1* : Mesurer et réduire les consommations d'eau
  - *Objectif 2.3.2* : Réduire les effluents liquides chimiques ou toxiques pour l'environnement

### G. Axe 3 Renforcer notre présence et promouvoir l'écocitoyenneté sur l'ensemble des territoires

- ❖ **Enjeu 3.1** - Développer les partenariats et la collaboration en réseau sur le territoire
  - *Objectif 3.1.1 – Renforcer la coopération avec les autres acteurs du territoire (établissements, associations etc.) pour contribuer à une meilleure prise en charge globale des publics accompagnés*
- ❖ **Enjeu 3.2** - Développer l'accès aux services, aux soins & aux prestations
  - *Objectif 3.2.1- Poursuivre la dynamique de « Aller vers »*
  - *Objectif 3.2.2 – Développer l'inclusion numérique comme levier d'insertion*
- ❖ **Enjeu 3.3** - Promouvoir l'engagement (éco) citoyen de tous : bénévoles et salariés, étudiants, et bénéficiaires
  - *Objectif 3.3.1- Sensibiliser aux éco-gestes au quotidien*
  - *Objectif 3.3.2- Sensibiliser aux enjeux de santé environnementale*

### H. Axe 4 S'appuyer sur un modèle économique éthique, responsable et durable

- ❖ **Enjeu 4.1** – Optimiser le pilotage de la performance globale
  - *Objectif 4.1.1 – Définir et suivre les indicateurs nécessaires au rapport de performance extra financière*
- ❖ **Enjeu 4.2** – Décliner sur l'ensemble des territoires la politique nationale d'achats responsables
  - *Objectif 4.2.1- Généraliser les pratiques d'achats responsables auprès de tous les acteurs*

## I. Principes de gouvernance

### A. Contexte et enjeux

La norme ISO 26000 définit la gouvernance comme « *le système par lequel une organisation prend des décisions et les applique en vue d'atteindre ses objectifs. La gouvernance de l'organisation peut comprendre à la fois des mécanismes formels de gouvernance, reposant sur des processus et des structures définis, et des mécanismes informels, émergeant en fonction des valeurs et de la culture de l'organisation, souvent sous l'influence des personnes qui dirigent l'organisation. [...] Ces systèmes sont dirigés par une personne ou par un groupe de personnes (propriétaires, membres, mandataires sociaux ou autres) détenant le pouvoir et ayant la responsabilité d'atteindre les objectifs de l'organisation.* »

Répondre aux enjeux du développement durable passe par une démarche de concertation et de prise de décision qui implique et engage la responsabilité de tous.

Il s'agit d'abord de placer la RSO au cœur de nos missions, au quotidien, dans nos processus de décision, dans le déploiement de projets concrets, pour mobiliser largement et inviter chacun de nos acteurs à jouer un rôle et apporter sa contribution, à travers des comportements et des pratiques responsables.

Il s'agit ensuite de déployer la démarche sur l'ensemble des territoires, en prenant le soin d'associer nos parties prenantes internes et externes.

Il s'agit enfin de communiquer sur les bonnes pratiques existantes pour les valoriser et les essayer auprès du plus grand nombre, ainsi que sur les engagements de la Croix-Rouge française pour les années à venir, en vue d'optimiser la performance extra financière de l'association et créer de la valeur sur les différents enjeux du développement durable.

### B. Organisation et moyens

#### Engagement de la Gouvernance et de la direction

La stratégie RSO constitue un axe stratégique à part entière de la Croix-Rouge française, porté par la Gouvernance et la Direction générale qui s'engagent à faciliter sa mise en œuvre, à donner les moyens pour atteindre les objectifs, à suivre et à évaluer les résultats qui seront valorisés à travers un rapport annuel dédié.

#### Responsabilisation et portage par le top management

Il est indispensable que le « top management » aborde la démarche RSO comme un projet global, qui s'applique à l'ensemble de l'organisation.

Les dirigeants doivent être exemplaires et bien sûr convaincus pour convaincre à leur tour, pour avancer avec leurs équipes et pour impliquer toutes les parties prenantes.

Cela signifie de fédérer l'ensemble des acteurs autour d'un projet vécu comme dynamisant, voire incontournable pour la vie de l'organisation, c'est-à-dire amener chacun à être à la fois acteur, bénéficiaire et promoteur de la démarche.

#### Articulation avec les orientations stratégiques nationales, et avec les grands chantiers en cours

La démarche RSO s'inscrit pleinement dans la dynamique de transformation amorcée par l'Association, en vue de mieux répondre aux mutations de la société et aux nouveaux défis afférents. Par nature transverse et collaborative, elle doit irriguer l'ensemble des projets.

Un certain nombre d'enjeux de développement durable figurent déjà, sans être forcément identifiés comme tels, dans les orientations stratégiques existantes : stratégie de l'innovation (juillet 2017), politique de l'énergie (décembre 2017), politique qualité (mars 2018), stratégie achats (mai 2018), politique RH (en cours d'élaboration) etc... Les enjeux de développement durable sont également en corrélation étroite avec les grands chantiers en cours tels que la mesure de l'impact social (MIS), le plan de performance, simplification, déconcentration et développement (PSDD) ou encore la stratégie textile et la stratégie de réduction des risques de catastrophe et de renforcement de la résilience et de la protection des populations (en cours d'élaboration).

## Coordination, pilotage, accompagnement et suivi de la démarche

### *Responsable RSO*

Rattachée au directeur général, la responsable RSO construit, anime, coordonne et accompagne le déploiement de la stratégie RSO de la Croix-Rouge française, en lien avec l'ensemble des acteurs de l'organisation, à tous les niveaux, et la fait évoluer, dans une démarche d'amélioration continue.

### *Comité stratégique*

Le comité stratégique assure le pilotage stratégique de la démarche. Il définit les ambitions et les grands principes stratégiques et arbitre les décisions, dès cela est nécessaire. Composé de membres de la Gouvernance et de la direction, il se réunit une fois par semestre.

### *Comité projet*

Le comité projet pilote le déploiement opérationnel de la démarche. Il partage sur les problématiques rencontrées et assure le suivi de l'application de la stratégie RSO, de ses objectifs et des indicateurs correspondants, afin de mettre en place, si besoin, des actions correctrices. Il accompagne également la mise en place du reporting et le fait vivre (calendrier, méthodologie, et outils). Il rend compte deux fois par an au comité stratégique des résultats de la mise en place de la stratégie RSO. Composé de représentants des directions centrales métiers et supports ainsi que de représentants régionaux, il se réunit toutes les six semaines.

### *Ambassadeurs RSO*

Les ambassadeurs RSO sont les interlocuteurs dédiés en régions sur la démarche RSO. Ils assurent le suivi rapproché du déploiement de la démarche et le lien opérationnel entre le national et leur territoire.

Désignés par chaque délégation régionale, ils sont en contact régulier avec la responsable RSO et avec les autres ambassadeurs régionaux. Ils se réunissent en présentiel une à deux fois par an au campus ou en région.

### *Groupes de travail thématiques*

La réflexion et les travaux associés sur les différents enjeux sociaux, environnementaux et économiques sont confiés à des groupes de travail thématiques inter-directions. Composés d'opérateurs métiers experts sur les sujets et de représentants du terrain, ces groupes de travail ont vocation à accompagner l'ensemble du réseau (bénévole et salarié) dans l'élaboration des plans d'actions opérationnels et leur déploiement, ainsi que dans la définition des indicateurs de suivi et d'évaluation correspondants, en vue du reporting. Ils peuvent bénéficier de l'appui ponctuel de ressources externes, si nécessaire.

Ces groupes de travail thématiques se réunissent toutes les quatre à six semaines par cycle thématique.

## **C. Communication et valorisation de la démarche**

Au-delà des actions de sensibilisation et d'implication des acteurs, la communication autour de la démarche joue également un rôle central dans l'appropriation et le partage des enjeux de développement durable et pour institutionnaliser et partager largement la démarche. Rendre compte des expérimentations, mettre en lumière les succès, comme les difficultés rencontrées sont autant d'éléments clefs pour donner de la lisibilité à la démarche en interne comme en externe. Par la communication, le développement durable prend sens et se concrétise au quotidien.

Un plan de communication RSO est élaboré chaque année en concertation étroite avec la direction de la communication et du développement des ressources. Il s'agit d'anticiper le calendrier RSO et de l'articuler avec les autres temps forts de l'Association, de proposer des supports pour accompagner et outiller le réseau salarié et bénévole dans la valorisation des initiatives et des projets portés par le terrain, et enfin de préparer la publication et la diffusion du rapport développement durable de la Croix-Rouge française.

## D. Enjeux de gouvernance

### ❖ Enjeu G1 - Inscrire les enjeux de RSO / développement durable au cœur de la stratégie, des prises de décision et des projets

*Objectif G1.1 : Poursuivre la dynamique de sensibilisation et mobilisation des acteurs*

#### A savoir

Des séquences de sensibilisation, pour présenter les concepts clefs, les contours et les enjeux de la démarche et s'entendre sur un langage commun, ont été proposées tout au long de l'année 2018 et début 2019 :

- aux administrateurs nationaux (CA)
- aux membres du Conseil national de surveillance (CNS)
- au CODIR national (directeurs centraux et régionaux)
- aux 12 COMEX régionaux
- aux instances représentatives du personnel, devant les membres du CCE
- aux directeurs d'établissements (8 visioconférences proposées et animées d'avril à mai au moment du lancement du diagnostic RSO, 150 participants)
- aux participants au séminaire des régions avec un atelier participatif autour des modalités de déploiement de la démarche en région
- aux chargés de mission soutien aux délégations
- aux Conseillers Régionaux en Maîtrise des Risques
- aux délégués nationaux (DMF)
- à l'équipe de la direction de l'audit, du contrôle interne & de la maîtrise des risques et de la qualité

Cette démarche de sensibilisation, qui s'inscrit dans la durée, est appelée à se poursuivre tout au long du déploiement de la démarche.

#### Pistes d'actions pour 2019-2021

- Partager largement la stratégie / feuille de route RSO pour 2020/2030 encourageant la généralisation de la démarche
- Elaborer et déployer un plan de communication RSO annuel
- Identifier, sensibiliser, valoriser et responsabiliser des ambassadeurs RSO en région
- Sensibiliser les cadres intermédiaires (salariés et bénévoles)
- Intégrer un module spécifique sur les enjeux de développement durable dans le parcours d'intégration des salariés et des bénévoles
- Organiser des temps forts autour de la RSO au campus et en région.

#### A savoir

- En 2018, le Festival tous engagés a permis, dans son quartier « développement durable & enjeux environnementaux » de présenter & valoriser plusieurs belles initiatives et projets menés déjà par le réseau autour de thématiques centrales en matière de développement durable, telle que l'économie circulaire (illustrée par la vestiboutique, l'aide alimentaire incluant la lutte contre le gaspillage, la recyclerie de Croix-Rouge insertion, le projet de bricoboutique...) ou les changements climatiques (avec la présentation du PIROI Center ou du projet Paré pas paré décliné sur l'île de la Réunion, par exemple).
- Des événements à visée pédagogique ou ludique (concours) peuvent être organisés toute l'année, par exemple en marge d'événements tels que la semaine européenne de réduction des déchets (en novembre), la semaine du Développement Durable et la semaine de la Qualité de Vie au Travail (en juin).

## Objectif G1.2 : Intégrer les enjeux de développement durable dans les projets majeurs des structures

### A savoir

- L'hôpital d'enfants de Margency (95) a formalisé dès 2013 dans son projet d'établissement sa politique développement durable, qui définit les orientations stratégiques à poursuivre. La mise en œuvre des actions correspondantes est intégrée au Plan d'Action Qualité et Sécurité des Soins (PAQSS). Un comité développement durable pluridisciplinaire se réunit 3 fois par an. Il a pour mission de définir, organiser et mettre en œuvre les projets s'inscrivant dans la politique développement durable et le PAQSS.
- Certifié ISO 9001 en 2014, l'institut régional de formation sanitaire et sociale (IRFSS) Occitanie a mis en place une démarche RSO dynamique au travers d'un projet d'établissement définissant ses objectifs, son organisation et ses partenaires. Ce projet a été complété par un plan de suivi et d'évaluation des actions mises en œuvre. Trois personnes consacrent un temps dédié à la démarche au sein de la structure (directrice, responsable qualité et responsable RSO). Les professionnels et les bénévoles sont également consultés lors de la mise en œuvre des projets majeurs de la structure.
- L'axe 3 du contrat stratégique territorial de la délégation de Nouvelle Calédonie intitulé « s'inscrire dans une démarche écologique » fixe des objectifs en matière de performance énergétique et de gestion des déchets.

### Pistes d'actions pour 2019-2021

- Décliner les objectifs nationaux sur chaque enjeu dans les contrats stratégiques régionaux et dans les projets des structures : d'ici 2021, chaque action ou projet s'accompagne d'objectifs RSO clairement identifiés et partagés.
- Identifier au sein de chaque structure les acteurs relais RSO.
- Développer la réponse Croix-Rouge aux appels à projets recensés au national /en région et en lien avec les enjeux du développement durable

### A savoir

En 2018, le pôle des établissements d'accueil de jeunes enfants de la région Auvergne Rhône Alpes a été distingué dans le cadre de la *Bourse CAHPP ou pas CAHPP 2018* sur le thème de la restauration responsable. Il a par ailleurs reçu début 2019 le label *Lyon Développement Durable* de la ville de Lyon.

Début 2019, 7 EHPAD de la Croix-Rouge française ont été retenus à l'issue de l'appel à candidatures porté par la Fédération Nationale Avenir et Qualité de Vie des Personnes Agées (FNAQPA) et Adef Résidences pour participer au projet « *Maison Gourmande et Responsable* » dont le triple objectif est de d'améliorer la satisfaction des personnes âgées, de diminuer le nombre de personnes souffrant de dénutrition et de réduire le gaspillage alimentaire de l'établissement de 30 à 50%.

## ❖ Enjeu G2 – Capitaliser sur et mutualiser les bonnes pratiques en matière de développement durable et valoriser les succès en interne et en externe

### Objectif G2.1 : Animer et développer le pôle d'excellence de la Croix-Rouge française

#### A savoir

- Dans le cadre du diagnostic RSO initial mené en 2018, 7 établissements (un par filière) ont bénéficié d'un diagnostic sur site, suivi d'une restitution personnalisée sur les bonnes pratiques identifiées et les préconisations sur les axes d'amélioration à mettre en œuvre. L'objectif en 2019 est, en lien étroit avec le département qualité et la direction des métiers et de la formation d'accompagner ces 7 structures dans le déploiement effectif de leur plan d'action. Parallèlement il s'agira de modéliser les bonnes pratiques identifiées en vue de les partager et de les essayer au sein de chaque filière, voire auprès de l'ensemble des filières dès que les enjeux sont suffisamment transverses.

### Pistes d'actions pour 2019-2021

- Constituer un COPIL national en charge de suivre, d'animer et d'accompagner le pôle d'excellence



- Mettre à la disposition des établissements du pôle d'excellence un réseau collaboratif et des outils et les faire adhérer au « réseau de professionnels » de l'agence nationale d'appui à la performance (ANAP).
- Systématiser et généraliser la participation de l'ensemble des établissements Croix-Rouge au baromètre annuel : *Mon observatoire du développement durable (MODD)* de l'ANAP.

### *Objectif G2.2 : Communiquer en interne et en externe sur les actions déployées*

#### A savoir

- En plus de la création de supports de sensibilisation aux éco-gestes, l'hôpital d'enfants de Margency (95) organise chaque année des animations pendant la semaine du développement durable.
- L'IRFSS Occitanie (31) communique sur sa démarche RSO et ses projets avec une rubrique dédiée sur son site internet et une newsletter. Pour les étudiants, une sensibilisation à la dynamique RSO en place dans l'établissement a été organisée lors de la dernière journée d'intégration.

#### Pistes d'actions pour 2019-2021

- Développer l'espace intranet dédié à la RSO et l'alimenter régulièrement, en concertation et avec l'appui de la direction de la communication
- Créer une rubrique RSO / développement durable sur le site internet de la Croix-Rouge-française
- Publier une newsletter RSO trimestrielle
- Communiquer sur l'actualité RSO dans Agir ensemble une à deux fois par an
- Publier le rapport développement durable de la Croix-Rouge française et le diffuser largement
- Elaborer et diffuser régulièrement à l'ensemble des acteurs des contenus, des outils ou des kits de sensibilisation sur l'actualité, les bonnes pratiques & éco gestes au quotidien, avec des exemples très concrets & opérationnels

## **II. Axes d'engagement et enjeux prioritaires**

La Croix-Rouge française a déterminé pour la période 2019 – 2030 quatre axes d'engagement pour guider sa stratégie RSO :

Axe 1 **Placer l'humain au cœur de notre action : mieux prendre soin de nos acteurs & de nos bénéficiaires**

Axe 2 **Réduire notre empreinte environnementale et préserver les ressources naturelles de la planète**

Axe 3 **Renforcer notre présence et promouvoir l'écocitoyenneté sur l'ensemble des territoires**

Axe 4 **S'appuyer sur un modèle économique éthique, responsable et durable**

Pour chacun de ses quatre axes, des enjeux prioritaires sont identifiés à horizon 2021.

## A. Axe 1 –Placer l’humain au cœur de notre action : mieux prendre soin de nos acteurs & de nos bénéficiaires

L’identité, les valeurs de la Croix-Rouge française reposent avant tout sur les humains qui sont le cœur battant de son action. Dans le modèle spécifique de l’économie sociale et solidaire prôné par notre Association, la dimension d’exemplarité est essentielle dans la manière dont nos acteurs accompagnent tous ceux qui en ont besoin, en incarnant au quotidien les valeurs d’humanité et de solidarité. La motivation, l’implication et l’engagement de tous sont au centre de ce qui constitue la vie de nos structures bénévoles ou salariées.

Bien prendre soin des autres implique en premier lieu de savoir prendre soin de nos forces vives.

Il s’agit de valoriser les talents et les parcours, de donner du sens et du cadre, de favoriser l’échange et l’émulation, de donner à chacun les moyens d’éprouver de la satisfaction, de progresser et de s’accomplir à la Croix-Rouge française. Parce que le bien-être, le bien collaborer, le bien vivre sont la clef de voûte de notre performance et de notre capacité à offrir le plus haut degré de qualité en terme d’accueil et de service rendu à tous ceux qui nous font confiance.

### ❖ Enjeu 1.1 – Favoriser le bien-être et la qualité des conditions d’accueil et d’exercice des missions

#### A savoir

- La 4<sup>e</sup> édition du baromètre d’opinion des bénévoles (BOB) a été lancée en janvier 2019. BOB consiste en une mini-enquête réalisée avec l’association *Recherches & Solidarités*, qui vise à mieux connaître et mieux cerner les attentes de la population bénévole de la Croix-Rouge française. Il s’agira d’apporter des réponses ciblées et concrètes pour répondre aux besoins exprimés, et permettre aux acteurs bénévoles de vivre leur engagement dans les meilleures conditions.

- La délégation territoriale de l’Hérault (34) a travaillé avec son pôle santé à une transposition d’une démarche de santé et sécurité au travail dans les activités de bénévolat, avec une attention portée sur les questions de temps de repos, de cumul d’activité et de conditions d’exercices des missions. Une enquête a ainsi été réalisée sur la santé des bénévoles et a abouti la mise en place d’actions au quotidien en faveur de la santé des bénévoles.

- La politique RH, en cours d’élaboration, doit fixer le cap pour les années à venir et permettre à la Croix-Rouge française de se positionner comme un employeur responsable, différenciant, en phase avec ses valeurs.

- Pour la première fois, la Croix-Rouge française s’est dotée d’un accord collectif en faveur de l’égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Cet accord a été signé à l’unanimité par les organisations syndicales représentatives et institue de nouvelles mesures en faveur de l’articulation entre vie professionnelle et vie personnelle et plus particulièrement sur la parentalité.

- Une attention particulière est portée aux conditions dans lesquelles salariés et bénévoles exercent leurs activités. Des actions ont été entreprises et sont appelées à se poursuivre : rénovation de locaux, politique immobilière cohérente, transfert du siège national devenu inadapté et création du Campus Croix Rouge à Montrouge.

#### Objectif 1.1.1 : Renforcer la culture Croix-Rouge commune, vecteur de fierté et de sentiment d’appartenance

##### Pistes d’actions pour 2019-2021

- Renforcer les liens entre acteurs salariés et bénévoles à travers un module d’intégration commun
- Organiser des temps d’immersion bénévole/salarié à travers l’organisation de journées « vis ma vie / un jour avec »
- Favoriser les synergies et les interactions entre établissements et unités associatives
- Mobiliser les acteurs bénévoles et salariés autour de projets communs (ex : Tiers lieux)
- Organiser des journées de cohésion régionales ou territoriales autour d’une thématique partagée pour faire vivre la notion de communauté Croix-Rouge

*Objectif 1.1.2 : Développer une culture RH de performance sociale et managériale*

*Pistes d'actions pour 2019-2021*

- Professionnaliser et homogénéiser les pratiques managériales
- Améliorer le pilotage de l'activité par la mise en place de tableaux de bord RH
- Accroître l'efficacité de la fonction RH et sa valeur ajoutée
- Réaliser un baromètre de satisfaction pour mesurer le bien-être global des collaborateurs et décider des plans d'actions à mettre en œuvre

❖ **Enjeu 1.2 – Valoriser les parcours, anticiper et accompagner les changements et les évolutions**

*Objectif 1.2.1 : Promouvoir et valoriser l'engagement bénévole*

*Objectif 1.2.2 : Développer les passerelles entre l'engagement bénévole et l'engagement salarié*

*Pistes d'actions pour 2019-2021*

- Diversifier l'offre de bénévolat
- Faciliter la valorisation « comptable » systématique de l'engagement bénévole
- Mettre en place et coordonner une stratégie régionale de formation des bénévoles en région

*Objectif 1.2.3 : Animer une politique RH de l'emploi et des parcours professionnels ciblée et territorialisée*

*Pistes d'actions pour 2019-2021*

- Déployer une politique de gestion des parcours professionnels ciblée en fonction des catégories de personnels (métiers, niveaux de qualification...)
- Se doter d'une GRH territorialisée
- Porter des réponses emploi innovantes et adaptées

❖ **Enjeu 1.3 – Promouvoir la qualité de service et la bientraitance des personnes accueillies et accompagnées**

*Objectif 1.3.1 : Renforcer la qualité de l'accompagnement*

*Pistes d'actions pour 2019-2021*

- Elaborer une charte de l'accueil Croix-Rouge
- Déployer sur l'ensemble des territoires l'approche de prévention et de gestion des risques

*Objectif 1.3.2 : Impliquer les bénéficiaires dans une dynamique de démocratie participative*

**A savoir**

- A l'hôpital d'enfants de Margency (95), les parents sont associés dès la définition du projet de soin individualisé de leur enfant. Trois programmes d'éducation thérapeutique ont été autorisés par l'ARS pour renforcer la formation des parents et des enfants aux gestes de soin.
- En région Bretagne, la participation des personnes concernées (pathologie) dans la conception des formations (IRFSS) est envisagée, de même que la possibilité de faire participer d'anciens bénéficiaires (sortis de la rue) à la formation Solidar, dans l'optique de leur permettre de devenir acteur et de renforcer leur estime de soi.

*Pistes d'actions pour 2019-2021*

- Réaliser une enquête de satisfaction des bénéficiaires pour mesurer leurs attentes et leur ressenti sur le degré de qualité du service rendu et mettre en place les actions correctives le cas échéant

## B. Axe 2 - Réduire notre empreinte environnementale et préserver les ressources naturelles de la planète

Au regard de son parc immobilier important, près de 1 million de m<sup>2</sup> (dont 650 000 m<sup>2</sup> en propriété) répartis sur plus de 600 établissements et près d'un millier de structures bénévoles, qui consomment de l'énergie et génèrent des déchets au quotidien sur leur territoire, la Croix-Rouge française exerce une responsabilité en matière d'impact environnemental et d'utilisation des ressources naturelles. De même, les déplacements équivalents à plusieurs milliers de kilomètres parcourus chaque année par la flotte de véhicules Croix-Rouge, auxquels s'ajoutent les déplacements en train ou en avion, génèrent une empreinte carbone et doivent également être pris compte.

Réduire notre empreinte environnementale constitue un enjeu majeur, notamment si l'on considère les liens de cause à effet avec par exemple les dérèglements climatiques, dont les populations que nous accompagnons subissent de plein fouet les conséquences (intempéries dans l'Aude, cyclone Irma ...)

### ❖ Enjeu 2.1 – Evaluer et maîtriser l'impact environnemental de nos activités

*Objectif 2.1.1 : Poursuivre l'intégration effective des enjeux de développement durable dans la gestion du patrimoine immobilier et améliorer la performance énergétique des bâtiments*

#### A savoir

- La Croix-Rouge française a opté pour une énergie verte et contractué en juin 2018, suite à un appel d'offres, avec 3 prestataires -ENI et EDF en origine France et Engie en origine UE.
- Plusieurs travaux de rénovation énergétique ont été entrepris dans les différents bâtiments de la maison d'accueil spécialisé (MAS) Saint Amadour (53). Cela a notamment permis de diminuer les consommations de chauffage. Par ailleurs, une partie de l'éclairage a été remplacé par des systèmes à ampoules à LED, plus économes, plus résistantes que l'halogène et offrant un meilleur éclairage.
- Le bâtiment du centre d'hébergement d'urgence sociale (CHUS) Alba (2A) produit de l'énergie renouvelable grâce à des panneaux photovoltaïques.

#### Pistes d'actions pour 2019-2021

- Réaliser l'audit de performance énergétique et le bilan de gaz à effet de serre (BGES) réglementaires
- Lancer un programme de réduction des émissions de GES
- Réaliser un suivi des consommations d'énergie afin de connaître la performance de chaque structure, de pouvoir mesurer les résultats des actions mises en place et de communiquer sur les gains réalisés
- Mesurer et se fixer des objectifs chiffrés annuels de réduction de la dépense énergétique globale (évaluée à 20 millions d'euros en 2017)
- Sensibiliser et former les professionnels (responsables de maintenance) ainsi que les bénéficiaires sur les gestes à adopter pour économiser l'énergie et limiter le gaspillage d'eau

#### *Objectif 2.1.2 : Favoriser la mobilité durable*

La loi de transition énergétique pour la croissance verte fixe les objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre de 27% d'ici 2020. Il est donc essentiel d'optimiser les pratiques en termes de transport et de logistique pour réduire leur impact climatique.

Le terme de mobilité durable fait référence aux modes de transports doux ou propres, qui réduisent notre impact sur l'environnement. Parler de transports doux revient à évoquer les moyens de transports non-motorisés, ou motorisés mais qui n'émettent pas ou peu de CO<sub>2</sub> : véhicules électriques ou hybrides, marche à pied ou vélo (mobilité active), transports collectifs et transports partagés (covoiturage, autopartage).

## A savoir

- La politique voyage de la Croix-Rouge française incite à apprécier l'intérêt d'un déplacement professionnel au regard du rapport coût – bénéfice de ce dernier et à privilégier le train à l'avion. Les réunions à distance via zoom doivent être privilégiées autant que possible.
- Le plan de mobilité du campus Croix-Rouge est en cours de réalisation, conformément à la réglementation en vigueur : depuis le 1er janvier 2018, dans le cadre de l'application de la loi de transition énergétique pour la croissance verte, les entreprises comptant plus de 100 salariés sur un même site sont tenues d'élaborer un plan de mobilité pour améliorer la mobilité de leur personnel et encourager l'utilisation des transports en commun et le recours au covoiturage.
- Un millier d'utilisateurs sont enregistrés déjà sur la plateforme de covoiturage Croix-Rouge française
- L'EHPAD Solferino (08) est attentif à faciliter le covoiturage entre ses équipes : des plannings ont été aménagés pour que des salariés puissent se déplacer ensemble au travail, de même pour les participations aux formations dispensées à l'extérieur.
- Le magasin Croix-Rouge à Pantin (95) assure ses livraisons sur Paris et la petite couronne avec un véhicule électrique.
- La maison d'accueil spécialisé (MAS) de Saint Amadour (53), s'est dotée de deux vélos électriques pousseurs permettant de promener deux personnes en fauteuils roulants.
- Un partenariat avec la Fondation Airbus permet aux équipes de réponse à l'urgence (ERU) de pouvoir affréter du personnel et du matériel sur des vols d'essai.
- L'IRFSS Occitanie (31) va mettre à disposition de ses salariés et des étudiants une plateforme de covoiturage gratuite, gérée par TISSEO, entreprise de gestion des transports en commun, qui interviendra lors de la journée d'intégration, pour sensibiliser les nouveaux arrivants. Par ailleurs une demande d'aménagement de piste cyclable a été formulée, conjointement avec d'autres entreprises voisines, pour améliorer l'accessibilité du site en vélo

## Pistes d'actions pour 2019-2021

- Mesurer l'empreinte carbone des kms parcourus par an (véhicules Croix-Rouge, train, avion) et se fixer des objectifs de réduction annuels
- Se doter d'une flotte de véhicules plus performante & respectueuse des normes environnementales en vigueur
- Identifier les structures concernées (plus de 100 collaborateurs sur site) et réaliser le plan de mobilité de deux d'entre elles par an
- Proposer de modules de sensibilisation à l'éco-conduite

### ❖ Enjeu 2.2 – Prévenir et gérer les déchets

Toute organisation est responsable de la gestion des déchets qu'elle produit ou détient jusqu'à leur élimination ou valorisation finale, conformément à la réglementation (article L541-2 du Code de l'environnement), qui impose la tenue d'un registre des déchets sortants.

Les déchets sont des matières résiduelles souvent coûteuses avec un impact environnemental négatif. Travailler sur une meilleure gestion des déchets signifie donc les réduire à la source (achats, utilisation), les revaloriser au maximum (tri, recyclage, compost) et enfin traiter ceux qui restent, à travers des filières organisées en répondant aux exigences législatives et réglementaires.

Dès lors que l'on connaît la composition et la quantité de déchets générés par entité et par bassin, il est possible de les valoriser et ainsi contribuer à l'économie circulaire, participer à la création d'emplois locaux, générer des économies et réduire nos impacts environnementaux ou sanitaires.

Connaître le gisement de ces matières résiduelles permettra de mettre en place des filières locales de valorisation et de réduire les gaspillages par la mutualisation des bonnes pratiques.

### *Objectif 2.2.1 : Trier, collecter, tracer 100% de déchets*

#### A savoir :

- La Croix-Rouge française collecte 15 000 tonnes de textiles par an (soit 7% du marché des textiles usagés) dont 30% sont valorisés en les distribuant via ses 600 vestiboutiques et 300 vestiaires.
- En 2017, plus de 11 000 tonnes de denrées alimentaires en date courte de consommation ont été ramassées par les unités locales Croix-Rouge française qui ont également bénéficié d'une centaine de tonnes de dons issus du monde agricole (fruits et légumes).
- A l'hôpital de Margency (95), une politique de gestion des déchets a été définie. Les circuits sont identifiés et connus des professionnels. Les référents hygiène des services ont entre autres pour mission d'essaimer les bonnes pratiques de tri auprès des équipes. 12 filières déchets sont d'ores et déjà en place. L'établissement est en conformité réglementaire avec le tri obligatoire des 5 flux (papier, carton, bois, plastique, verre, métal). Une sensibilisation des équipes est déployée afin de réduire le gisement des déchets d'activités de soins à risques infectieux et assimilés (DASRI).
- Le flux de DASRI est suivi par la délégation territoriale de l'Hérault (34) depuis sa production sur les lieux d'interventions pendant les activités d'urgence et de secourisme, jusqu'à son élimination. La traçabilité des DASRI est exemplaire. Les bordereaux de suivi sont remplis et archivés dans leur intégralité. Les horaires et dates des passages du prestataire d'enlèvement sont convenus et connus.
- Des études démontrent que chaque mégot jeté sur la voie publique peut polluer jusqu'à 500 litres d'eau. Le campus Croix-Rouge a mis en place un dispositif de collecte et de revalorisation des mégots de cigarettes : la filière de recyclage « Mé-go ! » réutilise la matière obtenue pour la fabrication de dessus de tabourets, pots, pieds de table, palettes....

#### Pistes d'actions pour 2019-2021

- Élaborer dans chaque région la cartographie de la production des déchets (nature, provenance, quantité, traitement actuel...) et favoriser la mutualisation dans le traitement de ces déchets
- Identifier les prestataires de gestion de déchets et négocier des marchés d'engagement régionaux
- Mettre en place et informatiser le registre réglementaire des déchets dans toutes les structures
- Former les acteurs aux éco gestes pour réduire les gaspillages et favoriser une dynamique d'économie circulaire

### *Objectif 2.2.2 : Réduire la quantité de déchets générés en année 2 et augmenter la part de déchets revalorisés.*

#### A savoir

- L'IRFSS Occitanie a mis en place des actions dans l'objectif de réduire sa production de déchets papier (lauréat 2017 du Défi Papier de TBS pour sa politique de gestion du papier).
- Le CHUS Alba (2A) a installé une fontaine à eau sur le réseau d'eau pour limiter l'achat de bouteilles en plastique.
- L'établissement d'accueil de jeunes enfants (EAJE) Savoie Lamartine (69) propose un troc de vêtements à destination des parents et des salariés. Les tissus usagés sont réutilisés en chiffon pour les ateliers. Les sacs plastiques sont réutilisés pour stocker le linge sale.
- Les équipes de réponse aux urgences se dotent de kits de matériel plus modulaires et de conditionnements réutilisables pour ses opérations humanitaires d'urgence à l'international. Pour la base vie par exemple, ce conditionnement est transformable en mobilier une fois acheminé sur place.

#### Pistes d'actions pour 2019-2021

- Réduire de 20% la part de déchets générés entre l'année 1 et l'année 2
- Augmenter de 20% la part de déchets valorisés entre l'année 1 et l'année 2

### ❖ Enjeu 2.3 – Préserver les ressources en eau

L'eau douce ne représente que 2,5% des ressources en eau de la planète : rare et précieuse, elle doit être préservée. L'enjeu est à la fois quantitatif et qualitatif : il s'agit de maîtriser les consommations d'eau, mais aussi de limiter les rejets d'effluents liquides et tous les déchets susceptibles de polluer les nappes phréatiques ou les océans.

#### *Objectif 2.3.1 – Mesurer et réduire les consommations d'eau*

##### A savoir

- Dans les locaux de la maison d'accueil spécialisé (MAS) Saint Amadour (53), des actions sont en place pour réduire les consommations d'eau : installations de mousseurs, remplacement des chasses d'eau pour intégrer les doubles flux. L'agent technique se rend régulièrement sur le site du fournisseur pour suivre les consommations d'eau. Lorsqu'il y a des augmentations, il recherche la cause et met en place des actions correctives.

#### Pistes d'actions pour 2019-2021

- Organiser la collecte et le traitement des données pour éditer des ratios de consommation/par journée d'activité
- Équiper les établissements pilotes (pôle d'excellence) de sous-compteurs pour cartographier précisément les consommations (cuisine, buanderie ...)
- Engager les sous-traitants (restauration) sur site et/ou hors site (linge, blanchisserie) dans ces objectifs de réduction de consommation
- Mutualiser les bonnes pratiques et sensibiliser les acteurs aux éco gestes (détection des fuites ...)

#### *Objectif 2.3.2 – Réduire les effluents liquides chimiques ou toxiques pour l'environnement*

##### A savoir

- L'EAJE Savoie Lamartine (69) a substitué une partie de ses produits d'hygiène et d'entretien par des alternatives plus vertueuses : nettoyage à la vapeur (SANIVAP, microfibres, vinaigre et bicarbonate, utilisés séparément, mais aussi en combinaison – détergent & désinfectant maison). S'agissant des produits restant en cuisine, les écolabels sont privilégiés. La fabrication de lessive maison est à l'étude. Les fiches de données de sécurité des produits d'hygiène et d'entretien sont conservées dans les locaux de stockage. Le contenu des produits faits maison est inscrit sur les contenants, ainsi qu'une DLC fixée à un mois.
- Des centrales de dilution sont présentes partout dans l'EHPAD Solferino (08). Ce dispositif permet d'optimiser la consommation des produits chimiques via l'automatisation du dosage, il réduit la consommation d'eau et facilite la manipulation des produits pour les professionnels avec un risque limité d'exposition aux produits chimiques.

#### Pistes d'actions pour 2019-2021

- Réduire la quantité de produits d'hygiène et d'entretien chimiques en privilégiant les produits alternatifs moins nocifs (produits éco-labellisés, nettoyage vapeur ...)
- Sensibiliser /former les utilisateurs aux éco-gestes (aération des locaux, usage raisonné, règles de stockage des produits et des fiches de sécurité...)
- Réduire les effluents liquides toxiques ou chimiques de 20 % d'ici 2021



### C. Axe 3 Renforcer notre présence et promouvoir l'écocitoyenneté sur l'ensemble des territoires

De par ses interactions quotidiennes avec les territoires sur lesquels chacune de ses unités locales, chacun de ses établissements est implanté/e, la Croix-Rouge française est un acteur de premier plan dans l'écosystème local, à divers titres : employeur, consommateur, prestataire de services ou de soins, vecteur de lien social et de solidarité, producteur de déchets, interlocuteur de dizaines de fournisseurs ou de sous-traitants...

Chaque territoire a ses spécificités et il s'agit d'en prendre la mesure pour adapter notre offre de services au plus près des besoins identifiés et optimiser notre impact social et sociétal. Sur chacun de ces territoires, la qualité des relations et des interactions avec les parties prenantes (autorité publique locale, ARS, écoles, associations...) facilite la circulation de l'information, le développement des partenariats, les projets, les mutualisations (achats, revalorisation des déchets...), et in fine renforce la performance des activités menées par la Croix-Rouge française ainsi que sa notoriété.

#### ❖ Enjeu 3.1 – Développer les partenariats et la collaboration en réseau sur le territoire

*Objectif 3.1.1 – Renforcer la coopération avec les autres acteurs du territoire (établissements, associations etc.) pour contribuer à une meilleure prise en charge globale des publics accompagnés*

##### A savoir

- En 2018, le Pôle Aides Matérielles (DABE) a alloué des enveloppes financières à 6 départements destinées à l'achat de fruits et légumes en circuits courts, permettant à la fois aux personnes accompagnées de bénéficier de produits de qualité (bio ou issus de l'agriculture raisonnée) et de soutenir l'agriculture et les producteurs locaux.
- Dans le cadre d'un projet «halte au gaspillage alimentaire», l'unité locale de Muret (31) a passé un partenariat avec l'association France Nature Environnement, pour mener des actions de sensibilisation auprès de ses bénéficiaires sur la lutte contre le gaspillage ainsi que sur les éco-gestes au quotidien.
- La délégation territoriale de Nouvelle Calédonie a noué un partenariat avec le bureau régional de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) pour réaliser un état des lieux de sa performance énergétique et se fixer des axes d'amélioration.
- Le CHUS Alba (2A) est très impliqué sur son territoire : participation aux réunions de préparation du Projet Régional de Santé, du Projet Territorial en Santé Mentale et membre du plan de prévention PRAPS de l'ARS. Il participe aux commissions du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) avec l'ensemble des partenaires. Il travaille avec les acteurs locaux : Associations locales, les CHR, les MDPH, l'accueil de jour de la FALEP, le Pôle emploi et Cap Emploi, le Secours catholique, le Secours populaire, les Restos du Cœur, et Médecins du Monde.
- L'EAJE Savoie Lamartine (69) a identifié ses parties prenantes directes et travaille en interconnexion avec la CAF, la Protection Maternelle et Infantile, la mairie, la mission locale, les bibliothèques, une association, l'école voisine, ainsi que les écoles de formation sanitaires et sociales. Les parents sont intégrés dans le fonctionnement de la structure.
- La structure Béarn Solidarité – Croix-Rouge insertion (64) est partenaire avec les éco-organismes *Ecomobiler* et *Valdelia* pour le recyclage des meubles. Par ailleurs, l'établissement est force de proposition pour l'aménagement de la biodiversité de la commune. Il participe à la préservation et au développement des espaces naturels du département et de la communauté d'agglomération.
- L'IRFSS Occitanie a adhéré à la charte AGIL'T, initiée par Toulouse Métropole, la Chambre de Métier et de l'Artisanat de Haute Garonne, la CCI et SYNETHIC, engageant les PME à répondre aux enjeux environnementaux, d'emploi, de pratiques commerciales, de qualité de vie au travail et d'efficacité dans la commande publique. L'institut a remporté le prix d'engagement 2017, d'une valeur de 10.000€, grâce à son projet de promotion de la santé et du mieux vivre.



### Pistes d'actions pour 2019-2021

- Réaliser la cartographie des principales parties prenantes externes
- Déterminer les projets auxquelles elles pourraient être associées dans une logique de coopération et d'intérêts mutuels
- Se rapprocher d'acteurs ou associations locales ou nationales (ADEME, « ça commence par moi », Zéro Waste France, France nature environnement ...) pour bénéficier de leur expertise ou s'inspirer de leurs outils

#### ❖ Enjeu 3.2 - Développer l'accès aux services, aux soins & aux prestations

##### Objectif 3.2.1- Poursuivre la dynamique de « Aller vers »

### Pistes d'actions pour 2019-2021

- Poursuivre le développement des dispositifs itinérants en zone rurale (Croix-Rouge sur roue, maisons de santé en zone rurale ...)
- Développer des projets de télémédecine dans les établissements et les unités associatives

##### Objectif 3.2.2- Développer l'inclusion numérique comme levier d'insertion

### Pistes d'actions pour 2019-2021

- Faire évoluer notre offre de services en incluant les outils numériques
- Equiper les unités associatives d'un ordinateur ou tablette avec internet en libre accès
- Accompagner les bénéficiaires dans l'accès aux droits et les démarches en ligne

#### ❖ Enjeu 3.3 – Promouvoir l'engagement (éco) citoyen de tous : bénévoles et salariés, étudiants, et bénéficiaires

##### Objectif 3.3.1 - Sensibiliser aux éco-gestes au quotidien

##### Objectif 3.3.2 – Sensibiliser aux enjeux de santé environnementale

« La santé environnementale comprend les aspects de la santé humaine, y compris la qualité de la vie, qui sont déterminés par les facteurs physiques, chimiques, biologiques, sociaux, psychosociaux et esthétiques de notre environnement. Elle concerne également la politique et les pratiques de gestion, de résorption, de contrôle et de prévention des facteurs environnementaux susceptibles d'affecter la santé des générations actuelles et futures ». O.M.S., 1994, conférence d'Helsinki.

Les thématiques prioritaires liées à la santé environnementale sont consultables dans le Plan National Santé Environnement 3 (2015- 2019), décliné au niveau de chaque région.

#### A savoir

- L'IRFSS Occitanie (31) a organisé des sensibilisations en interne sur l'alimentation avec l'intervention, lors du mois du Bien Manger, d'une nutritionniste auprès des étudiants et du personnel et l'organisation de speed-dieting (1/4 d'heure d'entretien personnalisé) ainsi que des actions de promotion du sevrage tabagique lors du mois sans tabac. En externe, l'IRFSS participe à des événements de démarche de santé publique et d'éducation à la santé auprès de patients hospitalisés et de professionnels de santé grâce à des partenariats, comme avec la Clinique Pasteur.
- L'EAJE Savoie Lamartine (69) organise des sessions d'information (via le café des parents, les affichages, les discussions informelles) sur la pédagogie non violente, l'utilisation du Doliprane, la prévention des poux, l'impact des écrans sur les jeunes enfants, l'alimentation, le portage des enfants en écharpe, la qualité de l'air intérieur (QAI). Des parents sont intervenus pour animer un atelier de langue des signes et deux personnes y ont été formées dans l'équipe.

### Pistes d'actions pour 2019-2021

- Sélectionner une ou plusieurs thématiques (par exemple : rappel des risques liés à l'exposition aux écrans, importance de la qualité de l'air intérieur, réduction de l'exposition aux perturbateurs endocriniens, aux substances nocives présentes dans l'alimentation, les cosmétiques, les produits d'entretien)
- Organiser des séquences de sensibilisation à destination des acteurs Croix-Rouge et des bénéficiaires ou étudiants sous forme de conférences, de journées d'information ou de dispositifs d'affichage.

## **D. Axe 4 S'appuyer sur un modèle économique éthique, responsable et durable**

La performance économique de l'organisation est le pilier d'un développement durable.

Rétablir l'équilibre financier, garantir la pérennité des structures et tendre vers une culture de la performance économique sont des enjeux au cœur du plan de performance, simplification, déconcentration et développement de la Croix-Rouge française (PSDD).

S'engager dans une démarche RSO revient également pour la Croix-Rouge française à identifier les facteurs d'amélioration et d'innovation tant qualitatifs que quantitatifs au service de la « durabilité » de son développement. En d'autres termes, il s'agit de se donner les moyens de mesurer et d'optimiser sa performance globale (coûts évités, qualité du service rendu, attractivité / image, ancrage territorial, transparence & redevabilité...).

### **❖ Enjeu 4.1 – Optimiser le pilotage de la performance globale**

#### *Objectif 4.1.1 – Définir et suivre les indicateurs nécessaires au rapport de performance extra financière*

##### A savoir

La politique énergétique de la Croix-Rouge française et le plan d'action correspondant ont été validés par le conseil d'administration en décembre 2017. Leur déploiement effectif est en cours :

- la politique d'investissements consacre une ligne budgétaire à la conservation du parc immobilier
- le système informatique immobilier (*SI Immo*), en cours de déploiement, permettra à terme de suivre pour chacune des obligations réglementaires (consommations énergétiques, bilan de gaz à effet de serre etc.) les efforts consentis et réalisés pour chacune des structures
- la trame des plans pluriannuels d'investissements (PPI), en cours d'élaboration, sera également intégrée au futur SI immo.

### Pistes d'actions pour 2019-2021

- Définir et suivre les indicateurs pour chaque enjeu RSO et chaque plan d'action associé
- Structurer le système d'information pour faciliter le recueil des données RSO, en cohérence avec l'existant, en vue de la réalisation du reporting
- Structurer et systématiser la collecte, le traitement, l'analyse des données par structure pour optimiser la performance et réduire les dépenses. Par exemple : consommations d'électricité/eau/gaz en kWh ou M3/journée d'activité, taux d'absentéisme, nombre de filières de déchets recyclés développées, % de produits d'entretien éco labellisés, poids des bio déchets produits (en Kg), taux de satisfaction des personnes accompagnées ...)
- Automatiser la collecte des données permettant l'édition du rapport RSO individuel / par structure et collectif / national
- Intégrer dans le système informatique immobilier (SI Immo) des indicateurs de suivi de la performance énergétique (le lot 3 qui inclue la dimension de reporting sera livré en septembre 2020)

- Suivre, évaluer et valoriser le retour sur investissement ou les externalités positives pour chaque action RSO déployée, sur le court/moyen/long terme
- Intégrer des critères RSO dans l'attribution des subventions (FDP, FDPR)
- Identifier et mobiliser les sources de financements extérieurs (ADEME, agences régionales de l'eau, bailleurs institutionnels...)

#### ❖ Enjeu 4.2 – Décliner sur l'ensemble des territoires la stratégie d'achats responsables

266 M€ d'achats ont été réalisés en 2016 pour la Croix-Rouge française.

L'enjeu des achats responsables est un pilier déterminant pour mettre en œuvre le Développement Durable au sein de l'organisation. Cet enjeu rejoint celui de l'économie circulaire pour une prévention et une gestion plus efficace des ressources. Tous les déchets produits par une organisation sont d'abord achetés, les produits toxiques ou dangereux également. Il est donc essentiel pour une stratégie d'achats responsables d'intégrer des critères RSO dans ses contrats fournisseurs afin de garantir une meilleure maîtrise de sa chaîne d'approvisionnement. Il peut s'agir, par exemple, de privilégier l'achat de produits labellisés ou certifiés, afin de réduire l'impact environnemental des achats de la structure. Il est également essentiel d'intégrer à sa stratégie une réflexion sur la mise en œuvre d'une relation stable et pérenne avec ses fournisseurs, basée sur des critères de transparence, de déontologie, d'éthique ou encore des critères sociaux (recours par exemple à des prestataires et fournisseurs employant des personnes en insertion ou en situation de handicap).

Enfin, une stratégie d'achats responsables est clef en termes de maîtrise des coûts directs et surtout indirects. A ce titre, 75 % des acheteurs parviennent à associer achats responsables et optimisation de coûts.

(Source : stratégie achats 2018)

#### Objectif 4.2.1 – Généraliser les pratiques d'achats responsables

##### A savoir

- Le conseil d'administration a validé en avril 2018 la stratégie achats et sa mise en œuvre dans les établissements, avec 3 axes clefs : le déploiement prioritaire du SI Appro, le respect des contrats cadres obligatoires et le soutien à la professionnalisation des achats locaux.
- Un « Code de Conduite » de l'acheteur, applicable à l'ensemble des collaborateurs ayant une activité achats directe ou indirecte, et précisant les règles de comportements et les standards d'éthique (intégrité, absence de conflits d'intérêts, RSO) est en cours de déploiement.
- La Croix-Rouge française a opté pour une énergie verte et contractué en juin 2018, suite à un appel d'offres, avec 3 prestataires -ENI et EDF en origine France et Engie en origine UE.
- Un partenariat a été passé entre Handeco et la Croix-Rouge française pour développer la sous-traitance auprès d'établissements des secteurs protégé et adapté et ainsi contribuer à l'emploi des travailleurs handicapés.
- L'EAJE Savoie Lamartine (69) utilise le référencement CAHPP et la centrale d'achat de la Croix Rouge française. Il applique des critères d'achats responsables : produits frais, produits bio (partenariat avec *Biorégion*), produits avec écolabels (hygiène papier, essuie-mains à base de papier recyclé), savons éco-labellisés.
- A l'hôpital d'enfants Margency (95) le circuit des achats est identifié et un circuit de commande est formalisé. L'hôpital achète en priorité en circuits de proximité et les fournisseurs locaux sont identifiés par les acheteurs. Pour certains segments d'achat, comme les achats de bureautique, les commandes sont groupées à périodicité définie pour réduire le nombre de livraisons annuelles.

#### Pistes d'actions pour 2019-2021

- Déployer le « Code de Conduite » de l'acheteur

- Intégrer à la journée de formation « achats » inscrite au plan national de formation un module dédié aux achats responsables pour sensibiliser les acheteurs en région à ces enjeux (économie circulaire et achats locaux, coût global, critères environnementaux et labels, critères sociaux, risque chimique ...)
- Généraliser l'intégration des clauses RSO dans l'ensemble des dossiers de mise en concurrence avec les fournisseurs/prestataires locaux, hors contrats cadres
- Lorsque les besoins ne sont pas couverts dans les contrats cadres existants, mettre à la disposition des prescripteurs un référentiel des bonnes pratiques en matière d'achats responsables (analyse des risques, questions clés à se poser lors des mises en concurrence, principes de cycle de vie et recyclage des produits, enjeux réglementaires...)
- Mettre en place les indicateurs de mesure de l'impact des produits et services achetés dans le cadre de la stratégie d'Achat Responsable (bilan carbone des partenaires de la Croix-Rouge, impact humain et économique, durabilité et stabilité des relations fournisseurs, gains produits sur la période ...)