



# Transformation durable, l'ensemble de nos offres

2023

« Promouvoir un développement pérenne préservant l'environnement et la santé de chacun »



# AVANT PROPOS



AFNOR 102495  
conseils RSE

La certification Service France Garanti a été obtenue pour les prestations de service : accompagnement RSE et société à mission, étude technique, diagnostic, audit, formation et e-learning dans les domaines de la RSE, du développement durable et de la santé environnementale, de la réalisation de BEGES intégrant des indicateurs de santé environnementale, de la notion et du scoring RSE, du label THQSE.

# SOMMAIRE

**06** DÉMARCHE THQSE

**08** LABEL THQSE

**12** PERFORMANCE  
ÉNERGÉTIQUE DES  
BÂTIMENTS

**14** BEGES

**16** STRATÉGIE GLOBALE  
DE DÉCHETS

**18** MATERNITÉ ÉCO  
RESPONSABLE

**20** RISQUES CHIMIQUES

**22** QUALITÉ DE VIE AU  
TRAVAIL (B2ST)

**24** ACHATS  
RESPONSABLES

**26** HEALTH TRUCK



**28** SCORICATE

**30** SOCIÉTÉ À MISSION

**32** TERRITOIRE À MISSION

**34** EYE GUEST (EHPAD, HÔTELLERIE, HÔPITAL)

**40** ACCOMPAGNEMENT LABEL RFAR

**42** ÉVALUATION LABEL RFAR

**44** ÉCOGESTES EN RÉALITÉ AUGMENTÉE

**46** BLOC OPÉRAIRE ÉCORESPONSABLE

**48** ÉCO CONCEPTION DES SOINS

ACCOMPAGNEMENT GLOBAL PLAN D'ACTION

DÉVELOPPEMENT DURABLE SANTÉ ENVIRONNEMENTALE

ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE

RSE DIAGNOSTIC

# DÉMARCHE THQSE®



## DIAGNOSTIC ET ACCOMPAGNEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

SERVICE  
FRANCE®  
GARANTI

AFNOR 102495  
conseils RSE

### QUELS SONT LES ENJEUX ?

**M**ener une démarche de responsabilité sociale au sein de son organisation, c'est **prendre en compte l'ensemble des enjeux du développement durable et de la santé environnementale**, afin de réduire les impacts de l'activité sur son environnement au sens large.

**C**ette démarche permet de **mettre en place une vision stratégique partagée tout en répondant à de très nombreuses obligations réglementaires**. Elle constitue également un vecteur d'engagement des collaborateurs.

### QUELLES SONT LES RÉPONSES ?

**A**fin de réussir à mettre en place puis ancrer cette démarche THQSE (**Très Haute Qualité Sanitaire, Sociale, Environnementale**), nous explorons, à l'aide d'un diagnostic plus ou moins ciblé, une quinzaine de thématiques. Cette phase permet de **situer l'organisation à l'aide d'un scoring**, avant d'élaborer un plan d'action autour de quatre grands objectifs :

- Décarbonation,
- Dépollution,
- Préservation des ressources naturelles,
- Préservation du capital humain.

# QUEL EST LE PROCESSUS ?

1

Réunion de cadrage afin de déterminer le périmètre du diagnostic et identifier les priorités de l'organisation

2

DIAGNOSTIC sur site

SOIT

Complet sur quinze thématiques (Gouvernance, achats responsables, matières résiduelles, énergie, bâtiments, Mobilité, Biodiversité, etc.)

Ciblé sur certaines thématiques en fonction des besoins avancés par l'équipe en charge des sujets.

3

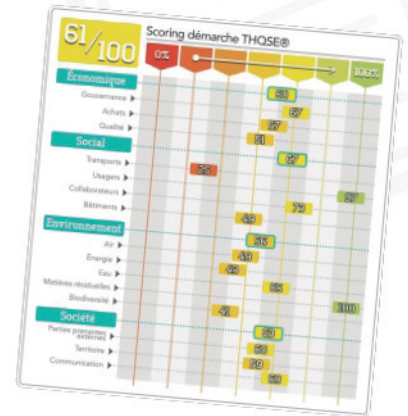
Rapport : Restitution du rapport de diagnostic incluant un scoring, l'identification des points forts et la proposition d'axes d'amélioration concrets. Cette phase aboutit sur l'élaboration d'un plan d'action adapté à l'organisation.

4

Option : accompagnement à la mise en place des préconisations. Cette phase peut impliquer des diagnostics plus spécifiques tels qu'une caractérisation des déchets, un diagnostic qualité de l'air intérieur, un audit risques chimiques etc., et permet à l'organisation de monter en compétence, de bénéficier d'outils et de changer les pratiques.

5

Option : étape ultime, labellisation THQSE. En fonction des résultats du diagnostic et grâce aux journées d'accompagnement, possibilité de prétendre au label de qualité.



Responsabilité Sociétale  
Santé Environnementale

LABEL DE QUALITÉ  
**THQSE**®

BIENVENUE

DANS UN

ENVIRONNEMENT

SAIN



TOUTE ORGANISATION LABELLISÉE THQSE®  
OBTIENT ÉGALEMENT LA CERTIFICATION  
RESPONSIBILITY EUROPE



## RSE et santé environnementale : des indissociables

Si la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) couvre un nombre abondant de sujets, elle oublie le plus souvent un topic indispensable : la santé environnementale. Des risques avérés font l'objet d'une prise de conscience globale qu'il est indispensable d'associer à la RSE. Prendre en compte la santé environnementale dans une stratégie de responsabilité sociétale, c'est se concentrer sur les solutions possibles aujourd'hui face aux dangers de demain.

**THQSE® : Très Haute Qualité Sanitaire, Sociale et Environnementale.**

### Des objectifs multiples



**AMÉLIORER**  
la qualité de vie



**STRUCTURER**  
la démarche



**VALORISER**  
les actions



**AUGMENTER**  
les performances



**LIMITER**  
l'impact  
environnemental



**METTRE EN RÉSEAU**  
les acteurs



**CO-CONSTRUIRE**  
une vision à  
long terme



**ESSAIMER**  
les bonnes pratiques



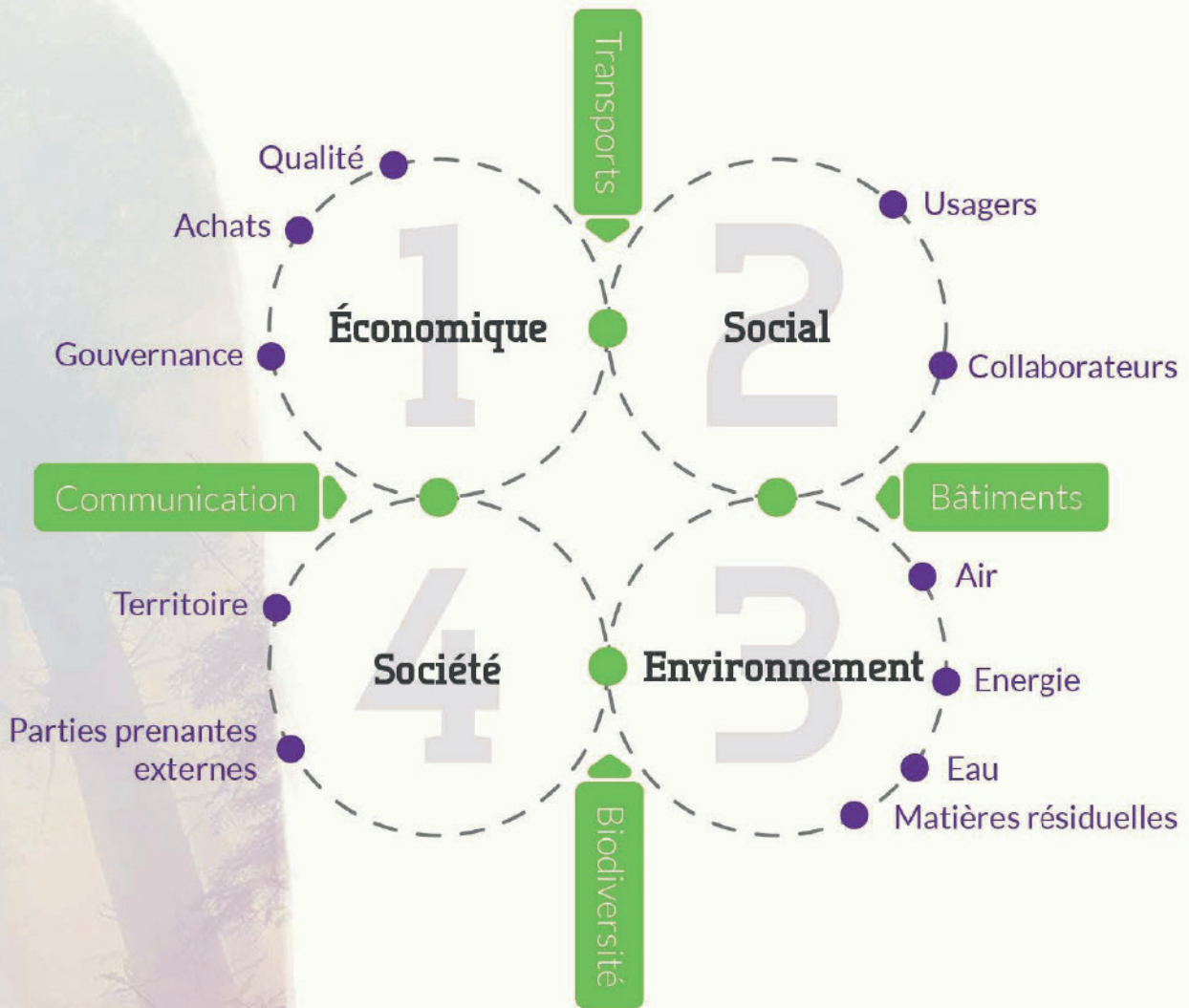
**RECONNAÎTRE**  
les efforts

### Un label multisectoriel, concis, flexible

#### 100 QUESTIONS ET INDICATEURS GÉNÉRIQUES TOUS SECTEURS CONFONDUS

10 QUESTIONS ADAPTÉES AU SECTEUR	EXEMPLES	 SANITAIRE	 CULTURE	 MÉDICO-SOCIAL	 TPE/PME	VOTRE SECTEUR
		DIALYSE	THÉÂTRE	EHPAD	AMBULANCE	
10 QUESTIONS ADAPTÉES AU SOUS-SECTEUR	EXEMPLES	MATERNITÉ	MUSÉE	ESAT	PHARMACIE	VOTRE SOUS- SECTEUR
		RESTAURATION	CINÉMA	SSIAD	COMPTABLE	

... abordant les thématiques indispensables

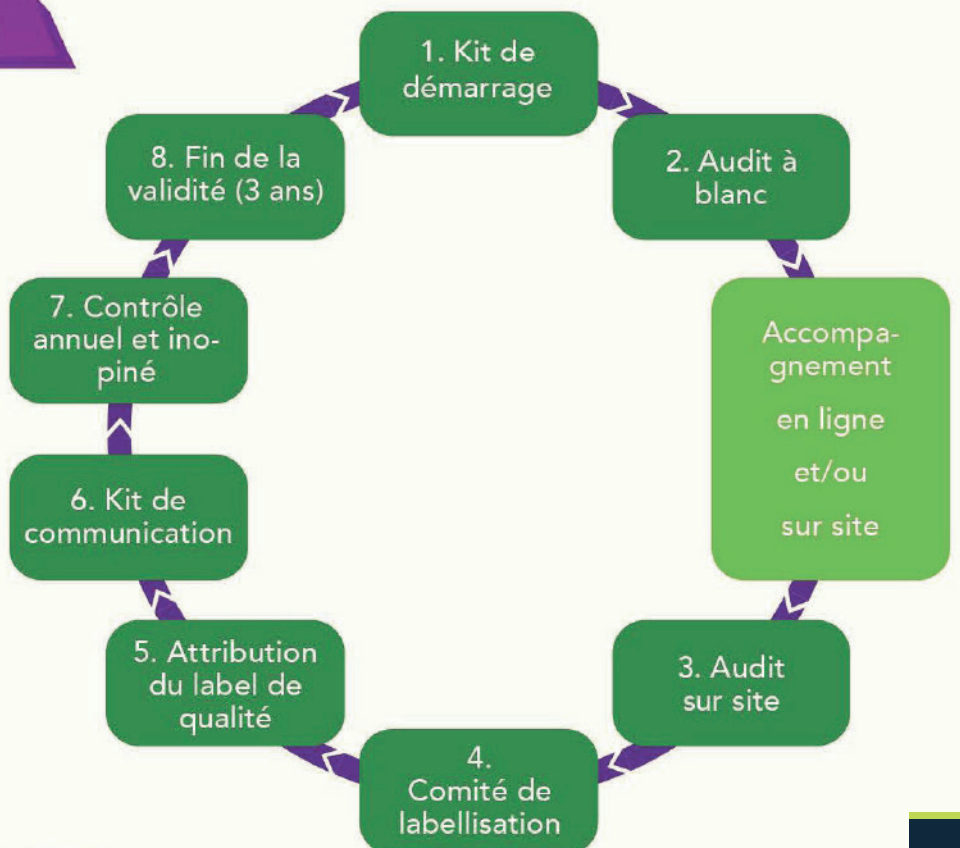


Un processus formalisé

Légende

Optionnel

Non-Optionnel

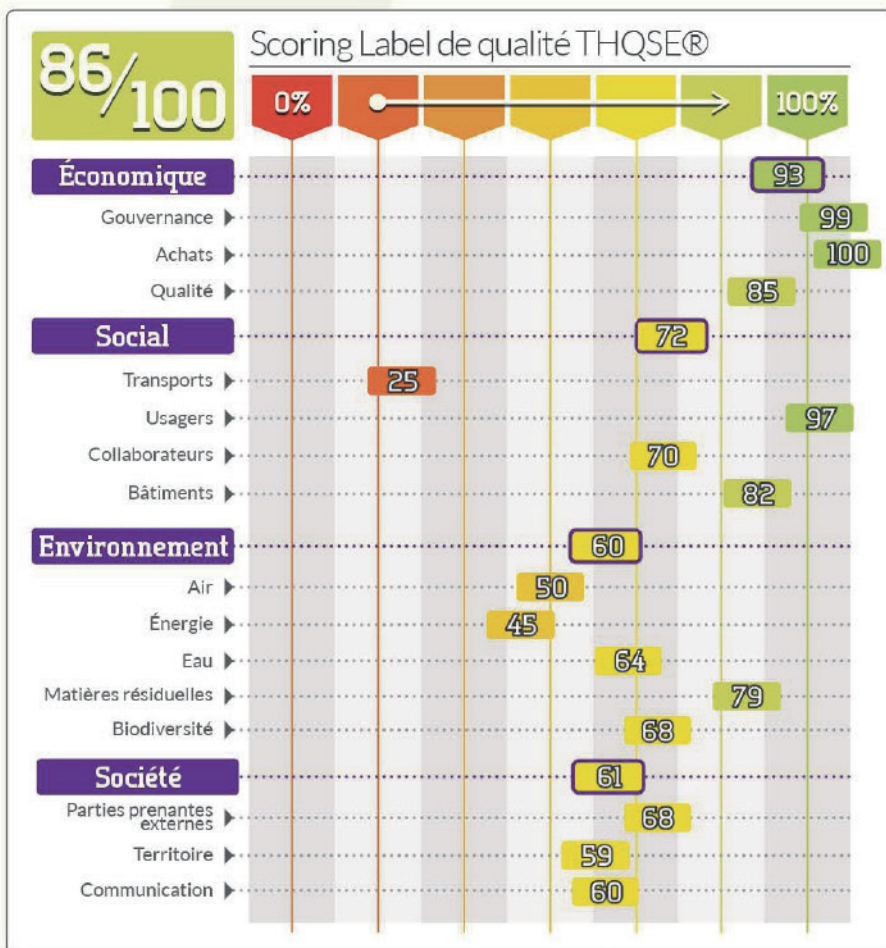


## Un organisme évaluateur indépendant

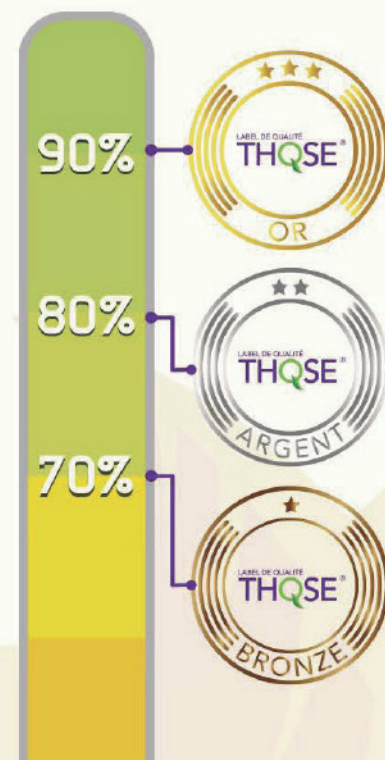
Afin d'assurer la transparence et l'indépendance de l'attribution du label de qualité, l'audit sur site est confié à un organisme évaluateur externe. Cette mission, confiée à SOCOTEC® certification France (accrédité par le COFRAC), permet d'éviter tout conflit d'intérêt et d'assurer la légitimité et la transparence du label de qualité THQSE®. Chaque organisation ayant obtenu sa licence est donc évaluée par :



## Un scoring exhaustif et clair



Scoring qui permet d'établir le niveau de labellisation :



BEGES RÉGLEMENTAIRE SCOPE  
ÉMISSIONS CARBONE EMPREINTE  
TRANSITION EFFET DE SERRE

# BEGES\* SANTÉ & ENVIRONNEMENT

\* Bilan d'émissions de gaz à effet de serre



AFNOR 102495  
conseils RSE

## OUTIL DE MESURE DE L'EMPREINTE CARBONE ET DE L'EMPREINTE SANTÉ

### QUELS SONT LES ENJEUX ?

Les principales dispositions de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte adoptées sont la réduction de 40% des émissions de gaz à effet de serre entre 1990 et 2030 et d'atteindre la neutralité carbone à l'horizon 2050. La Stratégie Nationale Bas-Carbone (SNBC) est la feuille de route de la France pour lutter contre le changement climatique. Le BEGES est la première étape indispensable pour répondre à ces objectifs ambitieux.

On distingue deux périmètres réglementaires différents pour la réalisation d'un Bilan d'Emission de Gaz à Effet de Serre (BEGES) suivant le profil de la structure : Catégories 1 et 2, Catégories 1 à 6.

### QUELLES SONT LES RÉPONSES ?

Conformément à la nouvelle méthodologie pour la réalisation des BEGES, depuis le 1er janvier 2023, les termes « scopes » ont disparu laissant place à des « catégories ». Les catégories 1 et 2 (anciennement scope 1 et 2) concernent les émissions de directes et indirectes liées à la production d'énergie. Le scope 3 est désormais divisé en 4 catégories (catégories 3 à 6) englobant les émissions de GES indirectes associées au transport, produits achetés et vendus.

Depuis le décret n° 2022-982 du 1er juillet 2022 relatif aux bilans d'émissions de gaz à effet de serre, le périmètre réglementaire a légèrement été modifié pour le secteur privé.

## QUEL EST LE **PROCESSUS** ?

### OFFRE 1

#### **Bilan GES automatisé Catégories 1 et 2**

- Réunion de cadrage,
- Saisie des données en ligne via notre plateforme Primum office,
- Vérification des données par un expert,
- Génération du rapport intégrant les résultats carbone, les impacts santé ainsi qu'un plan d'action générique.

### OFFRE 2

#### **Bilan GES Catégories 1 et 2 classique**

- Réunion de cadrage,
- Validation puis envoi d'un tableur de collecte,
- Aide à la saisie des données,
- Traitement, analyse des données et rédaction d'un rapport,
- Restitution de l'étude en visioconférence,
- Co-construction d'un plan de transition entre Grant Thornton / Primum Non Nocere et l'organisation,

### OFFRE 3

#### **Bilan GES Catégories 1 à 6 (anciennement scope 1, 2 et 3)**

- Prestation en 8 phases,
- Réelle plus-value par rapport à un BEGES Catégories 1 et 2,
- Leviers d'action plus importants en termes de réductions carbone,
- Mesure d'au moins 80% des émissions de GES de votre organisation.

Pour les « obligés » (\*):

les personnes morales de droit privé ont pour obligation de réaliser le bilan des émissions de gaz à effet de serre tous les 4 ans. La fréquence des bilans de GES est fixée à 3 ans pour les personnes morales de droit public. Les obligés doivent transmettre leur rapport sur la plateforme informatique des bilans d'émissions de gaz à effet de serre administrée par l'Ademe. Il doit être mis à la disposition du public sur internet pendant au moins un mois.

**Le BEGES-santé-environnement permet de calculer notre empreinte CO<sub>2</sub> et notre « empreinte santé ». Ce bilan réalisé convertit l'énergie consommée en autant de maladies évitées, de ressources naturelles économisées, en coût ou en économies pour l'assurance maladie. Réduire cette empreinte revient à réduire les maladies cardiovasculaires, respiratoires, vectorielles, ...**

\*décret n° 2022-982 du 1er juillet 2022 relatif aux bilans d'émissions de gaz à effet de serre. « Publics concernés : Etat ; personnes morales de droit privé de plus de 500 salariés en métropole et de plus de 250 salariés en outre-mer ; personnes morales de droit public de plus de 250 personnes ; collectivités territoriales et leurs groupements. Objet : Modification de certaines dispositions relatives aux bilans d'émissions de gaz à effet de serre. ».

# DIAGNOSTIC ET ACCOMPAGNEMENT ÉNERGÉTIQUE



## Maîtriser la performance énergétique de son bâtiment



AFNOR 102495  
conseils RSE

### QUELS SONT **LES ENJEUX** ?

Les principales dispositions de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte adoptées sont la **réduction de la consommation énergétique de 50% d'ici 2050** par rapport à 2012 et **porter la part des énergies renouvelables à 32% de la consommation finale brute d'énergie en 2030.**

La loi ELAN et le décret tertiaire **imposent aux propriétaires et aux preneurs de bail de bâtiments tertiaire de plus de 1000m<sup>2</sup> de réaliser des économies substantielles d'ici 2030, 2040 et 2050** par rapport à une année de référence entre 2010 et 2020.

Le Décret n°2014-1393 relatif aux modalités d'application de l'audit énergétique précise qu'il est **obligatoire pour les entreprises de plus de 250 salariés ou qui réalisent un chiffre d'affaires annuel de plus de 50 millions d'Euros.**

L'audit énergétique fait partie des outils permettant de **réduire l'empreinte carbone d'un établissement.**

## QUELLES SOLUTIONS ?

### AUDIT ÉNERGÉTIQUE RÉGLEMENTAIRE.

Il doit permettre, à partir d'une analyse détaillée des données du bâtiment, d'établir une proposition chiffrée et argumentée de programmes d'économie d'énergie (extrait cahier des charges de l'ADEME). Cette prestation permet de répondre à la réglementation en vigueur.

### DIAGNOSTIC ÉNERGÉTIQUE DU BÂTIMENT.

Cette prestation est adaptée aux petites structures non soumises à l'obligation de réaliser un audit énergétique. Elle permet, à partir d'une visite sur site, d'identifier les points forts du bâtiment en matière énergétique ainsi que de proposer un plan d'action avec des préconisations hiérarchisées.

## QUEL EST LE PROCESSUS ?



## POUR ALLER PLUS LOIN ?

### FORMATION COACHING ÉNERGIE.

L'objectif de cette formation/action est de faire monter en compétence les collaborateurs d'un établissement en charge de la gestion de l'énergie. Conçue en 2 temps, la première journée aborde les thèmes suivants :

- Contextes enjeux énergie-climat
- Notion de base sur l'énergie
- Suivi de vos consommations d'énergie
- Les systèmes dans un bâtiment
- Travaux de rénovation dans le bâtiment
- Contrat d'exploitation / maintenance
- La loi ELAN (si votre bâtiment est concerné)
- Les subventions CEE / Fonds chaleur

Un deuxième temps d'une 1/2 journée, réalisé un semestre après, a pour objectif d'évaluer les actions ou travaux énergétiques réalisés pendant cette période. Ce suivi peut-être fait par visio-conférence.

L'autre finalité de cette prestation pour les personnes formées est de réaliser «une revue énergétique» à destination de la direction des établissements. Il s'agit d'une feuille de route relative à la performance énergétique avec des objectifs à atteindre.

Nous pouvons compléter nos accompagnements avec les thèmes de **l'achat d'énergie et des contrats de maintenance/exploitation** avec des entreprises expertes partenaires.

PARENTALITÉ SANTÉ ENVIRONNEMENTALE

EXPOSOME 1400 JOURS MATERNITÉ EXEMPLARITÉ

ONE HEALTH NOUVEAU-NÉ DÉVELOPPEMENT DURABLE



# ACCOMPAGNEMENT MATERNITÉ ÉCORESPONSABLE



## DÉVELOPPER DES PRATIQUES VERTUEUSES ET CRÉER UN ENVIRONNEMENT SAIN À LA MATERNITÉ



### QUELS SONT LES ENJEUX ?

La période **pré, per et post conceptionnelle**, dite des 1400 jours (de 1 an avant la conception jusqu'au 2 ans de l'enfant), est une **période de la vie charnière** au cours de laquelle les interactions de l'individu avec son environnement (lien social, produits chimiques, alimentation, activité physique, etc.) **bâtissent sa santé d'adulte**.

Le séjour passé à la maternité est une **période d'apprentissage pour les parents** et influe de manière très forte sur leurs choix de consommation.

### QUELLES SONT LES RÉPONSES ?

La maternité est un lieu idéal pour **prévenir l'exposition aux risques émergents** et en particulier aux risques chimiques.

Pionnières en **santé environnementale**, elles intègrent dans leur quotidien des **pratiques exemplaires**. Elles sensibilisent également les parents et les collaborateurs à l'ensemble des thématiques du développement durable. Ainsi elles œuvrent pour la **promotion et prévention en santé**.



## QUEL EST LE **PROCESSUS** ?



### **DIAGNOSTIC**

- Selon les besoins identifiés : autodiagnostic en ligne et/ou diagnostic sur site.



### **RAPPORT ET RESTITUTION**

- Rédaction d'un rapport avec scoring,
- Restitution en visioconférence ou sur site, mise en avant des points forts et des axes d'amélioration,
- Co-construction d'un plan d'actions.



### **ACCOMPAGNEMENT**

- Accompagnement opérationnel à la mise en place du plan d'actions (à distance ou sur site), avec par exemple :
  - » Collecte et analyse de documents (FDS, protocoles, politique RSE, ...),
  - » Formation des collaborateurs et des parties prenantes internes à la santé environnementale,
  - » Mobilisation des fonctions supports,
  - » Analyse de la composition chimique des produits utilisés et proposition d'alternatives,
  - » Mise à disposition d'outils de pilotage et d'aide à la décision (achats responsables, LabRSE®, cartographies, modèles de chartes, etc.),
- Intégration au réseau des maternités écoresponsables accompagnées par Primum.

## POUR ALLER **PLUS LOIN** ?

Cet accompagnement pourra être un tremplin pour engager une démarche d'écoconception des soins ou encore obtenir une labélisation THQSE (Très Haute Qualité Sanitaire Sociale et Environnementale) maternité écoresponsable, gage de qualité pour les parents et leurs enfants.

### LABEL DE QUALITÉ THQSE®

La démarche menée permettra à la maternité d'obtenir des résultats. Ce sera l'occasion pour elle de diffuser ses bonnes pratiques et d'informer les futurs parents de son engagement dans le développement durable et la santé environnementale.

### ÉCOCONCEPTION DES SOINS

Réalisation de soins ayant un moindre impact sur les plans sanitaire, économique, social et environnemental, à court, moyen et long terme.

Ecoconcevoir les soins, c'est assurer aujourd'hui une médecine de qualité à moindre impact, mais aussi garantir une santé préservée pour les professionnels, les patients et les générations futures.



VALORISATION | TGAP

MATIÈRES RÉSIDUELLES

OPTIMISATION DU TRI

# STRATÉGIE GLOBALE DE DÉCHETS



## DE LA STRATÉGIE GLOBALE À LA MISE EN OEUVRE OU À LA CARTE



AFNOR 102495  
conseils RSE

### QUELS SONT **LES ENJEUX** ?

Au-delà des enjeux financiers, de multiples réglementations se chevauchent en la matière : l'accord relatif au transport international des matières dangereuses par la route (ADR), différents décrets et lois (transition énergétique, règlement REACH, ...), Code de l'environnement (responsabilité du producteur, modes, proximité, priorisation des modes de traitement, ...), le Code de santé publique suivant les déchets, le Code du travail, ainsi que les différentes exigences des organismes de tutelles suivant votre secteur d'activité.

Notre valeur ajoutée porte sur la prise en compte globale de ces différentes exigences, avec leurs enjeux et applications concrètes sur le terrain.

### QUELLES SONT **LES RÉPONSES** ?

Nous vous accompagnons sur une stratégie globale, ou en fonction des besoins, sur un ou plusieurs champs d'actions tels que : un diagnostic, la maîtrise réglementaire des déchets ou plus précisément pour les déchets dangereux, la réduction à la source, l'augmentation du taux de valorisation, la réduction des impacts financiers et environnemental, les achats responsables associés, la formation des différents acteurs, la définition d'un plan d'action et l'aide à sa mise en œuvre (soit à distance soit in situ).

## LE DIAGNOSTIC DÉCHETS A POUR **OBJECTIFS** DE PRÉSENTER À L'ÉTABLISSEMENT :

- tout d'abord, les économies à réaliser,
- son degré de conformité vis-à-vis des lois et règlements en matière de protection de la santé et de l'environnement,
- les différentes filières à mettre en place,
- quels leviers mettre en œuvre pour améliorer l'efficacité en matière d'organisation et de gestion des déchets,

## QUEL EST LE **PROCESSUS** ?



Traçabilité, contractualisation, termes du contrat dont analyse financière, maîtrise des processus, de l'organisation et des moyens techniques ainsi qu'une caractérisation<sup>1</sup> exhaustive des déchets



Restitution d'un rapport intégrant les points de maîtrise et les préconisations



Contribution à la définition du plan d'action et de la stratégie à mettre en œuvre

La conformité de l'établissement est examinée au regard de la **législation nationale en vigueur**, issue principalement de la législation européenne (Code de l'environnement, Code de la santé publique et du travail), **associée aux contraintes spécifiques liées au secteur d'activité**. Par exemple, pour les établissements de santé, pouvoir répondre aux critères de la certification V2020 de la HAS.

## POUR ALLER **PLUS LOIN** ?

L'optimisation de la gestion des déchets pour un établissement permet, dans la grande majorité des cas, un **retour sur investissement fort et rapide** dans la mesure où il s'appréhende de manière globale.

D'autre part, travailler sur la gestion des déchets **nécessite de considérer d'autres thématiques en transversalité**, telles que les achats, à la source des déchets, ou bien l'identification des parties prenantes externes pour connaître les filières de traitement des déchets ainsi que les autres producteurs majeurs de déchets du territoire pour tendre vers l'obtention d'**offres attractives**.

(1) La caractérisation des déchets consiste à établir pour un flux de déchets sa caractérisation, c'est-à-dire à établir la répartition en plusieurs fractions. Il s'agit d'une application au déchet de la caractérisation d'un matériau.

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

BIEN-ÊTRE

ANONYMAT

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Grant Thornton

Primum  
non nocere



# B2ST

Bien-être Santé & Satisfaction au travail



## Le baromètre pour la mesure du bien-être, de la santé et de la satisfaction au travail !

SERVICE  
FRANCE®  
GARANTI

AFNOR 102495  
conseils RSE

### QUELS SONT LES ENJEUX ?

L'outil B2ST® respecte toutes les règles relatives à la confidentialité des données personnelles (CNIL). Le diagnostic sera réalisé par l'envoi d'un questionnaire à tous les salariés. Les réponses aux questions sont fermées, à choix unique ou multiple. Il n'y a pas de rédaction de texte à produire, ce qui facilite le remplissage.

L'enquête est réalisée à partir d'un questionnaire en ligne composé de 48 questions, à destination de vos salariés. Il comporte 11 thématiques qui portent sur :



**C**e questionnaire intègre les réponses anonymement, ce qui est un facteur d'appropriation par les salariés et un gage de réponses réelles. Il est important de la préciser pour le réussite de l'enquête.

## QUEL EST LE PROCESSUS ?

### CRÉATION DE LA PLATEFORME DE SAISIE

- L'employeur détermine les dates d'ouverture et de fermeture pour les saisies,
- Une affiche comportant toutes les informations vous est fournie pour le lancement.



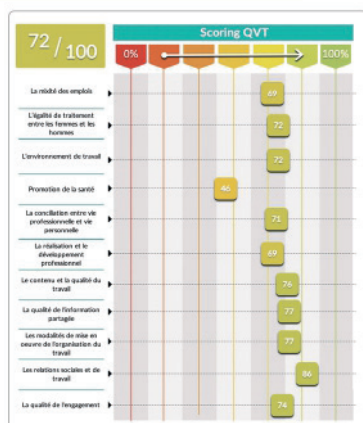
### CONNEXION ET REMPLISSAGE

- Chaque salarié, se logue à l'outil en ligne pour répondre aux questions anonymement,
- La facilité d'utilisation de l'outil permet de ne prendre que 10 minutes pour une saisie complète.



### CLÔTURE DES SAISIES

- L'outil réalise une agrégation des données,
- Un score est obtenu qui permet de mesurer la satisfaction et le bien-être au travail,
- Un rapport est remis et une resitution en ligne est proposée.



## LA GESTION DES RPS EN ENTREPRISE

- Toutes les entreprises, y compris celles disposant de représentants du personnel ou d'un CSE, peuvent se faire assister par des organismes spécialisés en santé sécurité au travail (par exemple : les organismes de prévention, les services de santé au travail, des consultants extérieurs comme Grant Thornton / Primum Non Nocere, des médecins ou encore des spécialistes en médecine douce).
- La prévention mise en oeuvre dans la lutte contre les RPS dépend du moment auquel elle est perçue. En effet, la prévention peut :
  - + d'abord porter sur l'identification et l'élimination des facteurs de risques à la source,
  - + ensuite, permettre de limiter les conséquences des RPS sur les salariés présentant des symptômes,
  - + enfin, mener des actions dans l'urgence pour accompagner les salariés les plus exposés aux RPS
- Les actions menées par l'entreprise doivent nécessairement reposer sur un dépistage des RPS en interne. Ceux-ci peuvent soit affecter le fonctionnement de l'entreprise, soit porter atteinte à la santé sécurité des salariés. L'analyse de la cause induira les actions à mener pour lutter contre la prolifération des RPS au sein de l'entité, tout en axant le travail sur des mesures favorables au bien-être au travail.

EXPOSOME MALADIES PROFESSIONNELLES

SANTÉ ENVIRONNEMENTALE PRÉVENTION

FDS REACH TEDXLIST QAI INCI

# ANALYSE DES RISQUES CHIMIQUES



## 30% DES MALADIES PROFESSIONNELLES EN EUROPE SONT LIÉES À L'EXPOSITION AUX PRODUITS CHIMIQUES



AFNOR 102495  
conseils RSE

### QUELS SONT LES ENJEUX ?

**O**mniprésents dans notre environnement et utilisés au quotidien, les produits chimiques, quels qu'ils soient, présentent un danger potentiel quant à leur utilisation ou leur exposition.

**L**es risques chimiques sont le résultat de l'exposition à un ou plusieurs produits chimiques dangereux. L'impact engendré par leur utilisation sur la santé humaine et l'environnement n'est pas négligeable. Le code du travail, les différents plans nationaux (Plan santé au travail, Plan National Santé-Environnement), prennent en compte ces risques et vous invitent à les prévenir.

### QUELLES SONT LES RÉPONSES ?

**N**otre prestation est là pour vous aider à y répondre, en prenant en compte en plus des aspects réglementaires, tous les aspects du développement durable. Sur la base d'une politique de gestion des risques et donc de suppression, substitution, réduction (SSR), nous répondrons à vos besoins. Au travers d'audits opérationnels ou documentaires, nous réaliserons un état des lieux de votre situation face aux risques chimiques.

---

## QUEL EST LE **PROCESSUS** ?

### **AUDIT**

- *Audit sur site avec l'analyse des FDS, fiches techniques et point sur le DUERP et le registre des déchets sortants, l'approvisionnement, les dotations, etc.*
- *Visite des locaux de stockage (général et intermédiaires),*
- *Visite des locaux dans lesquels l'utilisation de produits chimiques dangereux est identifiée,*
- *Cartographie des produits.*



### **RESTITUTION**

- *Classification des risques,*
- *Revue de la conformité réglementaire*
- *Recommandations sur les conditions de stockage, d'utilisation et d'élimination des produits chimiques.*



### **PLAN D'ACTION**

- *Politique de suppression, substitution et réduction.*

---

## POUR ALLER **PLUS LOIN** ?

L'évaluation du risque chimique vous amènera à réfléchir à la qualité de vie et de santé au travail pour vos collaborateurs, ainsi que sur vos protocoles d'hygiène. À cette fin, nous pouvons vous proposer des prestations adaptées à vos besoins et contraintes.

Cette démarche pourra aussi être un tremplin pour engager une démarche d'écoconception des soins ou encore en allant vers la labélisation THQSE® (Très Haute Qualité Sanitaire, Sociale et Environnementale) de votre structure.

## L'ANALYSE DU RISQUE CHIMIQUE A POUR OBJECTIFS :

- Se conformer à la réglementation en terme de maîtrise du risque chimique,
- Améliorer les conditions de travail et de sécurité des salariés,
- Participer à la réduction de la pollution des effluents liquides et de l'air,
- Sensibiliser les professionnels aux risques, encourus ou engendrés,
- Faciliter la lecture des fiches de données de sécurité,
- Réaliser des Fiches de Données de Sécurité Simplifiées,
- Rationaliser les coûts et les consommables.

LABRSE®

REGLEMENTATION

COÛT GLOBAL

ANALYSE DU CYCLE DE VIE

ÉCONOMIE CIRCULAIRE

ÉCO-CONCEPTION

LABELS

CARTOGRAPHIE

# ACHATS RESPONSABLES



## DÉPLOYER UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

SERVICE  
FRANCE®  
GARANTI

AFNOR 102495  
conseils RSE

### QUELS SONT LES ENJEUX ?

Les achats génèrent globalement de nombreux effets directs et indirects qui peuvent être très positifs ou très négatifs, rarement neutres.

**D**onc, utiliser la fonction achat pour optimiser les dépenses et apporter un effet bénéfique sur l'environnement, sur le bien-être et la santé des occupants est porteur de sens. Favoriser l'établissement d'un milieu de travail plus sain pour les employés et les citoyens par l'achat « responsable » de biens et de services est une clef pour les années à venir.

La fonction achats ainsi repensée plus globalement permettra la réduction d'impacts significatifs, la prévention de risques et l'optimisation des dépenses.

### QUELLES SONT LES RÉPONSES ?

La mise en place d'achats responsables nécessite la maîtrise de critères sociaux, sociétaux, sanitaires et environnementaux. Avoir une parfaite connaissance des labels, de l'appréhension du cycle de vie ou encore de l'impact des livraisons seront des compétences indispensables pour réaliser le bon choix.

La formation des collaborateurs aux achats responsables permet d'identifier, d'anticiper et de réduire les impacts liés aux achats de produits et de services. De l'identification du besoin à l'évaluation de la performance achat, en passant par la prévention du risque chimique et l'intégration de critères de santé environnementale, nous formons les acheteurs en tenant compte des contraintes de chaque secteur d'activité.



## QUEL EST LE **PROCESSUS** ?

La connaissance des enjeux de RSO et la maîtrise des leviers d'action constituent les bases solides d'une politique achat performante.



### **AUDIT**

- Entretiens individuels de tous les acheteurs,
- Remplissage des questionnaires «stratégie d'achats» et «critères d'achats»,
- Analyse du process interne de l'organisation, cartographie des achats.



### **FORMATION AUX ACHATS RESPONSABLES**



### **ACCOMPAGNEMENT AUX ACHATS RESPONSABLES**

- Création d'outils personnalisés : charte d'engagement fournisseur, fiche achat réflexe, tableau comparatif de labels, ...
- Sourcing,
- Dispositions techniques de performance environnementale,
- Stratégie achat.



### **MUTUALISATION DES BONNES PRATIQUES**

## POUR ALLER **PLUS LOIN** ?

### INSCRIPTION AU LABRSE®

Choisir des produits ou services plus respectueux de l'environnement et fabriqués dans des conditions socialement engagées n'est jamais simple pour un acheteur.

Avoir à disposition des analyses critiques et argumentées à l'initiative d'experts devient alors un gage d'efficacité permettant de répondre aux enjeux du développement durable en mettant en place une stratégie d'achats responsables.

Le LAB RSE® est l'outil en ligne permettant d'**apporter des garanties** sur des produits et des services pour les établissements souhaitant s'investir dans une **politique de développement durable**.



PNSE PRSE LUDIQUE

SANTÉ ENVIRONNEMENTALE

ATELIERS SENSIBILISATION

# HEALTH TRUCK® LE CAMION SANTÉ



## LA SENSIBILISATION ITINÉRANTE À LA SANTÉ ENVIRONNEMENTALE



### QUELS SONT LES ENJEUX ?

Le **PNSE** (Plan National Santé Environnement) et le **PRSE** (l'adaptation du plan national en fonction des besoins et points de vigilance régionaux) symbolisent la volonté de l'État de mettre en place une **politique concrète de santé environnementale dans les territoires**.

Qu'il s'agisse des **risques émergents** que représentent les perturbateurs endocriniens, les champs électromagnétiques, la mauvaise gestion de la qualité de l'air intérieur, ... ou bien d'autres problématiques telles que la **nutrition ou les risques chimiques**, la nécessité d'une sensibilisation est bien réelle pour une **prévention primaire efficace**.

### QUELLES SONT RÉPONSES ?

Le **Health Truck®** constitue une réelle **opportunité d'informer un large public dans tout type de structure** sur les enjeux de la santé environnementale, en vue de **promouvoir, favoriser et valoriser les modalités et les comportements plus respectueux de l'environnement**.

Il s'articule autour d'outils ludiques et d'ateliers participatifs sur l'ensemble de la France, de manière itinérante et originale, grâce à un véhicule mis à disposition et aménagé spécialement pour l'opération.

## LES ATELIERS **EXISTANTS**

### LA PRÉVENTION DES MALADIES À VECTEUR

- Connaître et mettre en œuvre des actions de prévention afin d'éviter la prolifération du moustique tigre,
- Savoir mener des actions de surveillance, de signalements et de protection en cas de présence avérée.

### NUTRITION

- Sensibiliser les participants à la reconnaissance des labels officiels ou privés et sur les allégations trompeuses. Acquérir des connaissances sur les substances controversées,
- Comprendre et analyser les étiquettes relatives à la composition des ingrédients et aux apports nutritionnels,
- Evaluer les ingrédients et les substances à éviter d'un produit ultra-transformé.

### RISQUE CHIMIQUE

- Reconnaître les substances chimiques dangereuses des produits utilisés au quotidien (entretien, soins, hygiène),
- Connaître les pictogrammes de danger et identifier les ingrédients controversés des produits de soins.

### PLASTIQUE

- Savoir identifier les différentes catégories de plastique dans notre quotidien et trouver des alternatives,
- Connaître les risques directs et indirects liés à l'utilisation du plastique.

### ÉCO-GESTES EN SANTÉ ENVIRONNEMENTALE

- Sensibiliser les participants aux bonnes pratiques au domicile et au travail relatives à la prévention de l'exposition aux perturbateurs endocriniens, aux champs électromagnétiques et à l'optimisation de la qualité de l'air intérieur.,
- Sensibiliser les jeunes parents à la prévention des risques environnementaux pour les nouveau-nés autour d'un atelier « Bien naître ».

### LÉGIONELLOSE

- Rappeler la réglementation et les consignes en termes de surveillance,
- Savoir comment agir en établissement et chez soi pour lutter contre le développement des légionnelles.



**D'autres ateliers peuvent être développés selon les thématiques souhaitées.**



ACHATS RESPONSABLES SCORING

FOURNISSEURS PRESTATAIRES

PARTIES PRENANTES PRODUITS

SERVICES



Scoricate<sup>®</sup>  
SCORING ACHATS RESPONSABLES

## OUTIL DE SCORING POUR L'ÉVALUATION RSE DES FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES

### QUELS SONT LES ENJEUX ?

La démarche de **responsabilité Environnementale et sociétale** initiée par une entreprise ne peut être efficace qu'en y intégrant **l'évaluation des fournisseurs et des prestataires**.

Leur investissement est donc un enjeu majeur. **À ce titre**, l'analyse de cet engagement ne saurait donc se faire sans une approche systémique.

Il suffirait que chacun d'entre nous réduisons **de 5% par an notre consommation d'énergie fossile** durant la décennie à venir pour réduire le problème du dérèglement climatique.

### QUELLES SONT LES RÉPONSES ?

Grant Thornton / Primum Non Nocere se propose donc de dresser une **synthèse des performances environnementales, sociales, sociétales et économiques de vos fournisseurs**.

Pour ce faire nous nous sommes inspirés du scoricate, un animal connu pour sa vigilance et son esprit de groupe, afin d'établir un nouveau scoring : le « **Scoricate<sup>®</sup>** ».

**Simple, rapide et intuitif** ce questionnaire peut être administré **en ligne** et vous permettra d'identifier vos leviers de progression.

SERVICE  
FRANCE<sup>®</sup>  
GARANTI

AFNOR 102495  
conseils RSE

## QUEL EST LE **PROCESSUS** ?

Grant Thornton / Primum Non Nocere a développé une **version française et anglaise du Scoricate®**, afin de permettre son administration auprès de tous vos fournisseurs.



### **IDENTIFICATION DE VOS FOURNISSEURS**

- Réunion de cadrage,
- Travail de cartographie de vos fournisseurs,
- Identification des envois de questionnaires nécessaires.



### **ADMINISTRATION DU SCORICATE®**

- Prise de contact avec vos fournisseurs,
- Administration en ligne ou en présentiel du questionnaire,
- Travail de synthèse et d'analyse des données.



### **RAPPORT D'ÉTUDES**

- Génération automatique du rapport,
- Modélisation et interprétation des données récoltées,
- Rendu de la synthèse globale de la notation de vos fournisseurs,
- Agrégation des notes de tous vos fournisseurs pour obtenir votre propre classement en termes d'achats responsables.

## POUR ALLER **PLUS LOIN** ?

### INSCRIPTION AU LABRSE®

Choisir des produits ou services plus respectueux de l'environnement et fabriqués dans des conditions socialement engagées n'est jamais simple pour un acheteur.

Avoir à disposition des analyses critiques et argumentées à l'initiative d'experts devient alors un gage d'efficacité permettant de répondre aux enjeux du développement durable en mettant en place une stratégie d'achats responsables.

Le LABRSE® est l'outil en ligne permettant d'**apporter des garanties** sur des produits et des services pour les établissements souhaitant s'investir dans une **politique de développement durable**.



FORMATION

SOCIÉTÉ À MISSION

RAISON D'ÊTRE

ENGAGEMENT

ACCOMPAGNEMENT

# DEVENIR SOCIÉTÉ À MISSION

## DE LA FORMATION À LA TRANSFORMATION, NOUS VOUS ACCOMPAGNONS POUR DEVENIR SOCIÉTÉ À MISSION

### QUELS SONT **LES ENJEUX** ?

**N**otre société fait, aujourd'hui, face à des défis environnementaux, sociaux et sociétaux majeurs.

**P**romulguée en 2019, la loi PACTE introduit un modèle d'entreprise incluant ces défis, tout en incluant l'innovation et l'écoute active de leurs parties prenantes.

**P**ermettre aux entreprises commerciales de se doter d'une raison d'être et d'objectifs structurants.

### QUELLES SONT **LES RÉPONSES** ?

**R**epenser et affirmer son rôle sociétal en s'engageant dans la démarche exigeante et transformative de la « Société à Mission ».

**S**e fixer un cap, réfléchir sur sa mission tout en impulsant une dynamique collective et itérative.

**R**enforcer la pérennité de son activité en conjuguant les impacts environnemental, social et économique positifs.



AFNOR 102495  
conseils RSE

## Les prestations proposées

### UN PARCOURS DE FORMATION EN E-LEARNING

Offre 1



**S**olution permettant à vos collaborateurs de se former en toute autonomie aux enjeux et processus de la société à mission.

**N**ous vous recommandons cette solution afin de développer un socle de compétences commun avant d'engager une démarche exigeante de transformation de la société.

Pour en savoir plus, [cliquez ici](#).

### UNE FORMATION D'1/2 JOURNÉE SUR SITE OU EN CLASSE VIRTUELLE

Offre 2



✓ **M**aitriser les enjeux de la société à mission.

✓ **M**aitriser les points réglementaires liés à cette nouvelle forme juridique.

✓ **S**ensibiliser et concerter l'ensemble des collaborateurs à une forme de gouvernance.

✓ **M**ener la démarche de la conception à l'évaluation.

### UN ACCOMPAGNEMENT COMPLET POUR DEVENIR SOCIÉTÉ À MISSION

Offre 3



✓ Une réunion de cadrage pour échanger sur les résultats attendus, la méthode de mobilisation des collaborateurs et le rétroplanning.

✓ Un processus de définition et de validation de votre raison d'être.

✓ Un atelier de co-construction de vos objectifs.

✓ L'accompagnement pour la mise en place et l'animation de votre comité de mission.

LOI PACTE SOCIÉTÉ À MISSION

RAISON D'ÊTRE ENGAGEMENT

ACCOMPAGNEMENT



**Territoire  
à Mission**



## ENCOURAGER LES TERRITOIRES À S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHÉ COLLECTIVE DE RSE / SANTÉ ENVIRONNEMENTALE

### QUELS SONT **LES ENJEUX** ?

**L**a loi PACTE introduite en 2019 a lancé le statut de société à mission.

**C**e cadre permet aux organisations privées de conjuguer développement économique, innovation et prise en compte des défis environnementaux, sociaux et sociétaux majeurs en se dotant d'une raison d'être et d'objectifs structurants.

**C**ette avancée majeure accompagne les structures à titre individuel, mais qu'en est-il de la force d'action à l'échelle du territoire dans lequel elles s'inscrivent ?

### QUELLES SONT **LES RÉPONSES** ?

**L**a volonté est d'encourager les territoires à s'engager sur la voie du développement durable et de la santé environnementale à travers le statut de Territoire à Mission®, créé par Primium non nocere / Grant Thornton.

**I**l faut rassembler et engager les différents acteurs publics, privés, politiques, associatifs, etc. d'un même territoire autour d'objectifs choisis et planifiés collectivement avec un accompagnement expert pour s'inscrire dans une démarche optimale.



## Les prestations proposées

L'offre « Territoire à Mission® » peut prendre deux formes : soit le territoire souhaite être accompagné tout au long de la démarche par les experts de Grant Thornton / Primum Non Nocere, soit l'accompagnement repose sur une plus forte autonomie du territoire et s'effectue dans le cadre d'un contrat de licence.

### ACCOMPAGNEMENT GLOBAL

Offre 1

**1** L'étape préliminaire comprend la création du réseau, la recherche de financements, l'animation d'ateliers, la signature de la charte d'engagement du territoire.



**2** L'étape de construction inclut d'une part, la constitution d'un diagnostic territorial collectif agrégé sur la mission de santé environnementale / développement durable identifiée, d'un plan d'action collectif pour le territoire ainsi qu'un kit de sensibilisation. D'autre part, la réalisation de réunions d'accompagnement collectif, la mise-à-disposition d'un e-learning ainsi que l'animation de colloques

### ACCOMPAGNEMENT VIA UN CONTRAT DE LICENCE

Offre 2

**1** L'étape préliminaire consiste en une formation du licencié au processus de mise en place du Territoire à mission par les experts de Grant Thornton / Primum non nocere®. Le licencié se charge alors des actions de préparation sous la supervision de l'un de nos consultants référents.



**2** L'étape de construction inclut les mêmes services que ceux prévus dans le cadre de l'accompagnement complet. Dans certains cas, les missions seront pour certaines réalisées par le licencié (réunions collectives, organisation des colloques).

**Territoire®  
à Mission**

David Brissiaud  
Responsable développement Transformation Durable  
david.brissiaud@fr.gt.com  
agenceprimum.fr

Agnès de Ribet  
Associée en charge du *Business Development*,  
*Marketing* et *Communication*  
agnes.deribet@fr.gt.com  
grantthornton.fr

INVITÉ MYSTÈRE

EHPAD

QUALITÉ PERÇUE

# EYE GUEST® EHPAD



## L'INVITÉ MYSTÈRE, POUR FAIRE ÉVOLUER VOS PRATIQUES VERS L'EXCELLENCE !

SERVICE  
FRANCE®  
GARANTI

AFNOR 102495  
conseils RSE

### QUELS SONT **LES ENJEUX** ?

**L**a qualité « perçue » par les résidents est la base de la **bienveillance en EHPAD**.

**L**a qualité « perçue » est une notion complexe. Nous rencontrons les résidents pour qu'ils s'expriment sur la qualité de leur résidence. Ces rencontres permettent d'établir une **cartographie des besoins et de la qualité**.

**A**u travers de cette **dynamique de « qualité perçue »**, ce sont les points forts que nous identifions, afin de les développer et les axes d'amélioration ne manqueront pas d'être repérés et accompagnés pour leur mise en place.

### QUELLES SONT LES **RÉPONSES** ?

**D**es visites régulières pour construire un **plan d'action**.

**N**ous organisons ces visites sous la forme d'un « **invité mystère** ». Dans le cadre d'un contrat à l'année, les dates de venues ne sont pas connues à l'avance.

**C**et « invité », **spécialisé en gérontologie**, se fait connaître à son arrivée pour faire un diagnostic sur site en rencontrant résidents, agents et réalise une évaluation de la qualité perçue. **Le diagnostic « EYE GUEST® »** intègre les **référentiels qualité les plus exigeants**.

## L'AVIS DE LA **PERSONNE ACCUEILLIE**

**E**n EHPAD, le cœur d'un accompagnement réussi, c'est la prise en compte de l'avis de la personne accueillie. Grâce à cela il est possible de garantir la qualité totale.

**A**insi l'appréciation de « l'invité mystère » permet de se recentrer sur les détails et faire du séjour en EHPAD, une réussite.



UN **ORGANISME TIERS INDÉPENDANT ET SPÉCIALISÉ EN SANTÉ** : C'EST LA CLEF DE LA RÉUSSITE !

**N**otre équipe, composé d'expert en gériatrie, intervient sur tout le territoire garantissant ainsi par son professionnalisme et son indépendance la détection en amont des situations à risques et les axes d'amélioration.

## LA **QUALITÉ** DE L'ACCUEIL

**L**es attentions et le professionnalisme des équipes font souvent la différence... La qualité de l'accueil fait l'objet d'un « scoring » précis. Être à l'écoute est un gage de réussite. Nous évaluons également les engagements en termes de développement durable perçus par les patients,

dans le cadre d'une dynamique à Très haute Qualité Sanitaire Sociale et Environnementale (THQSE®) basée sur les ODD de l'ONU et le dernier référentiel HAS.

## LA **QUALITÉ** DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE



**N**ous déjeunons avec les résidents, et après avoir obtenu leurs autorisations, nous visitons leurs chambres afin d'évaluer, selon les standards hôteliers, la qualité de la prestation.

## **À VOUS DE JOUER !**



CLIENT MYSTÈRE HÔTEL

QUALITÉ PERÇUE

# EYE GUEST® HÔTELLERIE



## L'INVITÉ MYSTÈRE, POUR FAIRE ÉVOLUER VOS PRATIQUES VERS L'EXCELLENCE !

SERVICE  
FRANCE®  
GARANTI  
AFNOR 102495  
conseils RSE

### QUELS SONT **LES ENJEUX** ?

**L**a qualité perçue est une notion complexe qui évolue dans le temps en fonction des **besoins implicites et explicites des clients**. Ces détails sont rarement exprimés, les questionnaires de satisfaction ne permettent pas d'accueillir intégralement ce type de recueil.

**L'**analyse de la **qualité perçue** de votre établissement permettra de mettre en lumière vos **points forts tout en soulignant les axes d'améliorations à développer**.

### QUELLES SONT LES **RÉPONSES** ?

**D**es visites régulières pour construire un **plan d'action**.

**N**ous organisons ces audits sous forme de **client mystère**. Dans le cadre d'un contrat à l'année, **les dates de venues ne sont pas connues à l'avance**.

**L'**auditeur se fait connaître juste après les formalités de départ pour faire état d'un pré-diagnostic **qui fera l'objet d'un rapport complet**.

## LA QUALITÉ MISE À L'HONNEUR

La qualité de la prestation hôtelière est essentielle et le professionnalisme des équipes peut souvent faire la différence. **Nos clients mystère sauront repérer les petites attentions** que vous mettez en place. De plus, l'hôtellerie se doit d'avoir un certain niveau d'exigence sur la qualité des produits utilisés ainsi que vendus. Nous évaluerons vos engagements en termes de **développement durable** dans le cadre d'une dynamique de **Très haute Qualité Sanitaire Sociale et Environnementale (THQSE®)** basée sur les **Objectifs de Développement Durable de l'ONU**.



## UN DIAGNOSTIC QUALITÉ COMPLET

Nos référentiels d'analyse et nos rapports suivent un **déroulé méthodologique** afin de mettre en évidence les éléments vécus lors des différentes étapes du séjour client. La vocation de cette prestation est de **retranscrire les impressions réellement perçues de l'ensemble des produits et services** que vous proposez, le tout avec un regard éclairé et bienveillant.

## À VOUS DE JOUER !

## QUEL EST LE PROCESSUS ?



### AVANT LA VISITE

- Le responsable de l'établissement définit l'offre de services que le client mystère va tester,
- Le client mystère parcourt l'intégralité du site internet et relève les points forts (référencement, ergonomie, informations, etc.) ainsi que les axes d'amélioration (erreurs, incohérences, etc.),
- Le client mystère réserve une chambre et tous les services convenus précédemment,
- Une prise de contact avec l'établissement avant l'arrivée sera faite systématiquement pour tester le professionnalisme et l'accueil du personnel (des demandes particulières pourront être faites).



### PENDANT LA VISITE

- Le client mystère évaluera l'ensemble des services et prestations convenus (la qualité perçue, l'écoute, l'ambiance, la propreté, etc.),
- Le lendemain, le client mystère se dévoilera afin de proposer un retour à chaud au responsable identifié.



### APRÈS LA VISITE

- Le client mystère compile et analyse toutes les données collectées, rédige un rapport détaillé avec un score et propose des recommandations personnalisées,
- Le responsable de la structure reçoit le score de son établissement et le rapport associé.

INVITÉ MYSTÈRE

HÔPITAL QUALITÉ PERÇUE

# EYE GUEST® HOSPITALISATION



## L'INVITÉ MYSTÈRE, POUR FAIRE ÉVOLUER VOS PRATIQUES VERS L'EXCELLENCE !

SERVICE  
FRANCE®  
GARANTI

AFNOR 102495  
conseils RSE

### QUELS SONT LES ENJEUX ?

**L**a qualité « perçue » par les résidents est la base de la **bienveillance en hospitalisation**.

**L**a qualité « perçue » est une notion complexe. Nous rencontrons les patients pour qu'ils s'expriment sur la qualité de leur séjour. Ces rencontres permettent d'établir une **cartographie des besoins et de la qualité**.

**A**u travers de cette **dynamique de « qualité perçue »**, ce sont les points forts que nous identifions, afin de les développer et les axes d'amélioration ne manqueront pas d'être repérés et accompagnés pour leur mise en place.

### QUELLES SONT LES RÉPONSES ?

**D**es visites régulières pour construire un **plan d'action**.

**N**ous organisons ces visites sous la forme d'un « **invité mystère** ». Dans le cadre d'un contrat à l'année, les dates de venues ne sont pas connues à l'avance.

**C**et « invité », **spécialisé en gestion hospitalière**, se fait connaître à son arrivée pour faire un diagnostic sur site en rencontrant résidents, agents et réalise une évaluation de la qualité perçue. **Le diagnostic « EYE GUEST® »** intègre les **référentiels qualité les plus exigeants**.

## L'AVIS DE LA **PERSONNE ACCUEILLIE**

**E**n hospitalisation, le cœur d'un accompagnement réussi, c'est la prise en compte de l'avis de la personne accueillie. Grâce à cela il est possible de garantir la qualité totale.

**A**insi l'appréciation de « l'invité mystère » permet de se recentrer sur les détails et faire du séjour en établissement, une réussite.



UN **ORGANISME TIERS INDÉPENDANT ET SPÉCIALISÉ EN SANTÉ** : C'EST LA CLEF DE LA RÉUSSITE !

**N**otre équipe, composée d'experts en santé, intervient sur tout le territoire. Son professionnalisme et son indépendance garantissent la détection en amont des situations à risques et les axes d'amélioration. Les résultats ISATIS® des deux dernières années sont préalablement étudiés.

## LA **QUALITÉ** DE L'ACCUEIL

**L**es attentions et le professionnalisme des équipes font souvent la différence... La qualité de l'accueil fait l'objet d'un « *scoring* » précis. Être à l'écoute est un gage de réussite.

**N**ous évaluons également les engagements en termes de développement durable perçus par les patients, dans le cadre d'une dynamique à Très Haute Qualité Sanitaire, Sociale et Environnementale (THQSE®) basée sur les ODD de l'ONU et le dernier référentiel HAS.

## LA **QUALITÉ** DE LA RESTAURATION



## ET DE L'HÔTELLERIE

**N**ous déjeunons avec les patients, après avoir obtenu leurs autorisations, nous visitons leurs chambres afin d'évaluer, selon les standards hôteliers, la qualité de la prestation.

## **À VOUS DE JOUER !**



# ACCOMPAGNEMENT LABEL RFAR

## ENGAGER DES PRATIQUES RESPONSABLES DANS SES ACHATS

### QUELS SONT LES ENJEUX ?

**D**ans le cadre de votre **démarche de développement durable**, vous souhaitez mettre en place une politique d'**achats responsables** poussée, aussi bien sur les produits que les services. La complexité de ce déploiement reste cependant un frein difficilement surmontable en interne.

**S**tructurer votre démarche au sein d'un **référentiel éprouvé et reconnu** devient donc essentiel.»

### QUELLES SONT LES RÉPONSES ?

**L**e label « **Relation Fournisseurs et Achats Responsables** », co-construit par le Médiateur des Entreprises et le Conseil National des Achats, distingue les organisations ayant fait preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs et s'engageant dans l'application de critères d'achat valorisant les produits et services responsables en termes écologique et sociale.

**C**elui-ci est divisé en **5 domaines et 15 critères d'évaluation**, allant de la **gouvernance** de l'organisation à l'**impact des achats** sur la compétitivité économique de l'écosystème.



AFNOR 102495  
conseils RSE



## QUEL EST LE **FONCTIONNEMENT** ?

L'obtention de ce label représente l'ultime étape du « **Parcours national des achats responsables** » lancé par le ministère de l'Economie et qui vise à insuffler une dynamique forte pour l'évolution des pratiques d'achat.

Ainsi, s'engager dans la démarche de labellisation **RFAR** participe à un élan national promu par les autorités publiques et le secteur privé faisant bénéficier les organisations labélisées d'un **avantage économique et réputationnel certain**.

### Pour chaque critère du référentiel du label :

- Trois angles d'appréciation :
  - S'engager explicitement,
  - Pratiquer systématiquement,
  - Piloter efficacement.

### Avec quatre niveaux d'assurance :

- 1- Non tangible/non réalisé.
- 2- Partiel/incomplet.
- 3- Probant.
- 4- Exemple et innovant.

Afin d'assurer la **labellisation de votre organisation**, Primum Non Nocere vous propose une **methodologie** parfaitement adaptable à vos besoins qui auront été identifiés aux premières étapes de l'accompagnement.



## QUELLE EST LA **PROCÉDURE** ?



### ÉVALUATION DE LA MATURITÉ DE L'ORGANISATION

- Sur la base d'un diagnostic sur place par un consultant spécialiste.



### ACCOMPAGNEMENT PAR UN CONSULTANT DÉDIÉ

- Au travers de thèmes de travail pertinents pour votre organisation pouvant comprendre la présentation de l'analyse détaillée des résultats du diagnostic avec le référent pour organiser précisément les étapes et date clés de l'accompagnement telles que :
  - La co-construction du plan d'action avec indicateurs (actualisé en continu),
  - La co-construction de la politique d'achats responsables,
  - La co-construction d'une cartographie des risques et opportunités,
  - L'aide à la professionnalisation des acheteurs,
  - L'amélioration des relations fournisseurs,
  - L'intégration des critères RSE dans les processus achats,
  - Autres selon évaluation initiale.



### ÉVALUATION FINALE ET AVIS QUANT À LA CANDIDATURE



L'agence Grant Thornton / Primum Non Nocere peut également être évaluatrice pour l'obtention du label RFAR mais ne peut cumuler les deux rôles pour des raisons évidentes d'éthique et de déontologie.

# ÉVALUATION LABEL RFAR



## ILLUSTRER SES PRATIQUES VERTUEUSES EN ACHATS RESPONSABLES



AFNOR 102495  
conseils RSE

### QUELS SONT LES ENJEUX ?

**D**ans le cadre d'une démarche en **développement durable**, vous avez mis en place une politique d'**achats responsables** poussée, aussi bien sur les produits que les services. Pour cela, vous avez également challengé vos fournisseurs et prestataires afin de respecter au mieux **vos engagements de développement durable et/ou de santé environnementale**.

**A**fin de pérenniser cela, vous souhaitez vous tourner vers le label RFAR pour informer sur vos pratiques vertueuses.

### QUELLES SONT LES RÉPONSES ?

**L**e label « **Relation Fournisseurs et Achats Responsables** », co-construit par le Médiateur des Entreprises et le Conseil National des Achats, distingue les organisations ayant fait preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs et s'engageant dans l'application de critères d'achat valorisant les produits et services responsables en termes écologique et sociale.

**C**elui-ci est divisé en **5 domaines et 15 critères d'évaluation**, allant de la **gouvernance** de l'organisation à l'**impact des achats** sur la compétitivité économique de l'écosystème.

## QUEL EST LE **FONCTIONNEMENT** ?

L'obtention de ce label représente l'ultime étape du « **Parcours national des achats responsables** » lancé par le ministère de l'Économie et qui vise à insuffler une dynamique forte pour l'évolution des pratiques d'achat.

Ainsi, s'engager dans la démarche de labellisation **RFAR** participe à un élan national promu par les autorités publiques et le secteur privé faisant bénéficier les organisations labellisées d'un **avantage économique et réputationnel certain**.

### Pour chaque critère du référentiel du label :

- Trois angles d'appréciation :
  - S'engager explicitement,
  - Pratiquer systématiquement,
  - Piloter efficacement.

### Avec quatre niveaux d'assurance :

- 1- Non tangible/non réalisé.
- 2- Partiel/incomplet.
- 3- Probant.
- 4- Exemplaire et innovant.

Le **Médiateur des Entreprises** a donné le titre d'**évaluateur agréé** à l'agence Primum Non Nocere, qui peut donc vous auditer comme suit.



## QUELLE EST LA **PROCÉDURE** ?

La procédure d'évaluation **Label RFAR** se divise en plusieurs étapes :

- Planification de la mission d'audit chez le candidat.
- Signature du contrat pour l'évaluation entre le candidat et l'évaluateur agréé. Avec accord de confidentialité, définition de l'offre, obligation des parties, réponse aux non-conformités, prix et paiement du service ...
- Exécution de la mission par l'évaluateur agréé :
  - Organisation d'une réunion de cadrage en présence d'un membre de la direction rappelant le contexte et le périmètre de l'évaluation.
  - Analyse de la documentation publique.
  - Recueil et traitement des informations fournies par le candidat.
- Organisation d'une réunion de clôture par l'évaluateur agréé, en présence d'un membre de la direction, afin d'adresser au candidat au Label un rapport de fin de mission.
- Envoi par le candidat à l'organisme labellisateur de trois pièces :
  - Le rapport d'évaluation dans sa version finale, intégrale et validée par le candidat.
  - La lettre de couverture, qui est une lettre de motivation engageant la direction de l'entité candidate.
  - Le plan d'action approuvé et signé par l'interlocuteur de l'entité désigné.



L'agence Grant Thornton / Primum Non Nocere peut également accompagner pour préparer l'obtention du label RFAR mais ne peut cumuler les deux rôles pour des raisons évidentes d'éthique et de déontologie.

CHAMPS ÉLECTROMAGNÉTIQUES

MATERNITÉ

PERTURBATEURS ENDOCRINIENS

ALIMENTATION

QUALITÉ DE L'AIR INTÉRIEUR

RÉALITÉ AUGMENTÉE

PRODUITS HYGIÈNE ET ENTRETIEN

# ÉCOGESTES EN RÉALITÉ AUGMENTÉE

## L'INNOVATION AU SERVICE DE LA PRÉVENTION DES RISQUES ÉMERGENTS

### QUELS SONT LES ENJEUX ?

**A**vez-vous déjà rencontré des **perturbateurs endocriniens** ? Nous y sommes confrontés quotidiennement et ils ont comme conséquence de venir **perturber notre système hormonal en pénétrant dans notre organisme**. Nous les rencontrons dans ce que l'on mange, lorsque l'on respire ou encore lorsqu'ils sont en contact avec notre peau. Les enfants, les adolescents, les femmes enceintes et les personnes âgées y sont particulièrement sensibles.

**A**fin d'accompagner les **futurs et jeunes parents** dans l'appropriation des écogestes essentiels à la santé de tous, et surtout pendant la période charnière des **1000 premiers jours**, l'agence Primum Non Nocere a co-réalisé avec l'association AGIR pour la santé des générations futures, une **campagne de sensibilisation qui s'appuie sur la réalité augmentée**.

### QUELLES SONT LES RÉPONSES ?

**L**a réalité augmentée est une interface virtuelle, qui permet d'enrichir la réalité en incrustant en 2D ou en 3D : **des hologrammes et divers éléments, des vidéos, des quizz, et des informations complémentaires**. Cela permet non seulement de toucher massivement la population, mais aussi de **limiter les risques de contagion par des réunions en établissement de santé et de réduire l'empreinte carbone en limitant les déplacements**. Les 5 thématiques traitent de la prévention sur :

- Les perturbateurs endocriniens,
- La qualité de l'air intérieur,
- L'alimentation,
- Les champs électromagnétiques,
- Les produits cosmétiques et produits d'entretien.

SERVICE  
FRANCE®  
GARANTI

AFNOR 102495  
conseils RSE

## QUEL EST LE FONCTIONNEMENT ?

Un lot de 5 affiches à diffuser ainsi que des cartes postales à mettre à disposition du grand public permettent d'accéder à cette expérience et de créer votre campagne de sensibilisation à la santé environnementale.

Cette expérience en réalité augmentée propose une sensibilisation grâce à différentes situations de la vie quotidienne. De plus, elle met en avant des solutions concrètes, grâce à l'adoption d'écogestes dans le cadre de la période des 1000 jours allant du début de la grossesse aux deux ans de bébés, et passant par les premiers pas vers la parentalité.

Grâce à l'application REAL ILLUSION, les affiches et cartes postales prennent vie pour vous faire vivre une immersion au cœur de chaque thématique.



Alors, qu'attendez-vous pour lancer votre campagne de sensibilisation innovante ?



**Vous participerez également à la réduction de votre empreinte sur la forêt et le climat en plantant des arbres grâce au programme REFORESTATION, dont 5 arbres sont plantés pour chaque visuel.**



## COMPARAISON ÉMISSIONS GES

Réalité  
augmentée



Réunion

### PREMIER SCÉNARIO : L'AFFICHE



#### STREAMING VIDÉO

1,40 gCO<sub>2</sub>e

#### DATA CENTER

0,03 gCO<sub>2</sub>e

#### RÉSEAU TRANSMISSION

0,15 gCO<sub>2</sub>e

#### BOX LOGEMENT

0,53 gCO<sub>2</sub>e

#### CLIENT FINAL

0,70 gCO<sub>2</sub>e

= X10  
28 gCO<sub>2</sub>e

### DEUXIÈME SCÉNARIO : LA RÉUNION



X10 = 96 500 gCO<sub>2</sub>e

BLOC OPÉRATOIRE

SANITAIRE

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

CHIRURGIE

MÉDICAMENTS

DISPOSITIFS MÉDICAUX

# BLOC OPÉRATOIRE ÉCORESPONSABLE



## RÉDUIRE ET OPTIMISER LES IMPACTS DES PRATIQUES AU BLOC OPÉRATOIRE



AFNOR 102495  
conseils RSE

### QUELS SONT LES ENJEUX ?

Le secteur de la santé représente **8% des émissions de gaz à effet de serre en France**, dont 50% des émissions de CO2 sont dues aux dispositifs médicaux et aux médicaments.

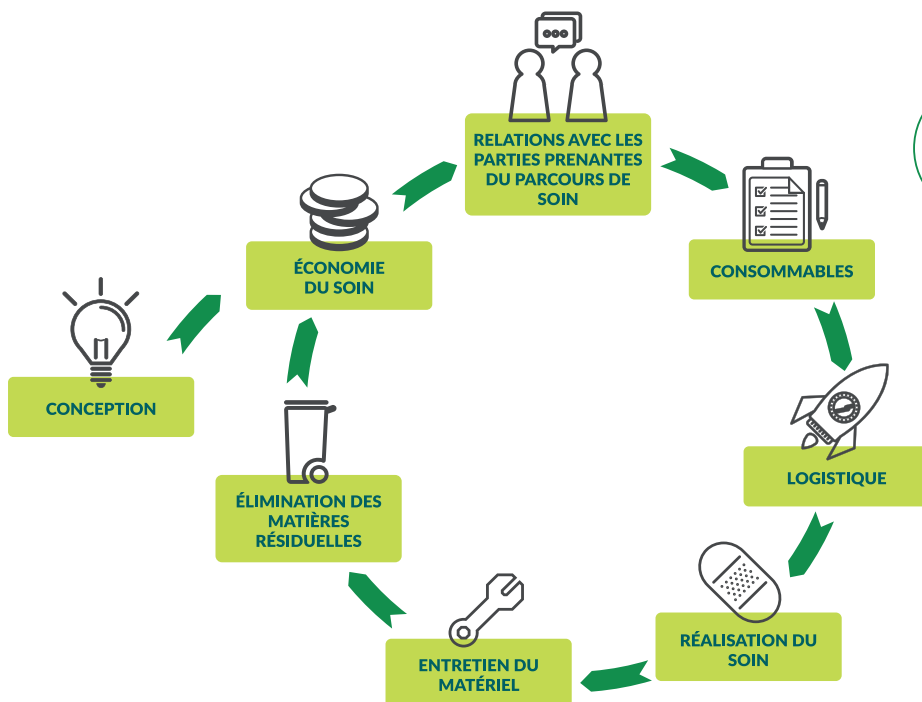
Une **opération chirurgicale produit l'équivalent en déchets d'une famille de 4 personnes en 1 semaine**. Certains kits de soin peuvent parcourir 225 000 km pour être utilisés 4 minutes puis jetés.

Face à ces constats, les professionnels de santé souhaitent **s'engager dans l'amélioration des aspects environnementaux de leurs pratiques tout en maîtrisant leur coût**.

### QUELLES SONT LES RÉPONSES ?

Nous explorons l'ensemble des activités du bloc opératoire en nous interrogeant sur les pratiques permettant de **réduire son impact environnemental et d'améliorer son impact social**.

Les thèmes abordés (achat, usage unique, formol, recyclage des déchets, etc.) sont répartis dans les 8 thématiques ci-après et débouchent sur un **rapport avec points forts, axes d'amélioration et scoring**.



**L'éco-conception des soins est la réalisation de soins ayant un moindre impact sur les plans sanitaire, économique, social et environnemental à court, moyen et long terme.**

## QUEL EST LE **PROCESSUS** ?

### **CADRAGE, PRÉ-REPLISSAGE ET DIAGNOSTIC SUR SITE**

- Pré-remplissage du diagnostic bloc écoresponsable,
- Visite du bloc et échange avec les équipes,
- Débrief à chaud.



### **RAPPORT**

- Restitution du rapport de diagnostic incluant un scoring, l'identification des points forts et la proposition d'axes d'amélioration concrets.



### **EN OPTION**

- Accompagnement à la mise en place des préconisations,
- Formation économie circulaire au bloc opératoire.

## QUOI DE **PLUS** ?

**C**ette démarche bloc opératoire écoresponsable a été construite avec les établissements de santé :



# ÉCO CONCEPTION DES SOINS



## RÉDUIRE ET OPTIMISER LES IMPACTS DES ACTES DE SOIN



AFNOR 102495  
conseils RSE

### QUELS SONT LES ENJEUX ?

Les établissements sanitaires et médico-sociaux sont concernés par les enjeux de la RSE. Maîtriser son empreinte carbone, la performance énergétique des bâtiments, gérer ses matières résiduelles, ... sont autant de sujets qui peuvent être mis en place dans le cadre d'accompagnements génériques ou spécifiques.

L'éco conception des soins propose d'intégrer le développement durable au coeur des pratiques de soins afin de mobiliser les professionnels de santé.

### QUELLES SONT LES RÉPONSES ?

Le but est de réfléchir l'acte de soin en limitant autant que possible son impact environnemental sans pour autant nuire à sa qualité.

C'est une formidable opportunité pour fédérer les collaborateurs. Afin de mener des projets à la hauteur des ambitions initiales et de faire perdurer la démarche (et la motivation des équipes) sur le long terme, il est nécessaire de la structurer de façon optimale.



## MISE EN PLACE **PAR SERVICE**

L'éco conception des soins peut faire l'objet d'un projet de service. Dans ce cas, on investigate tout le circuit : les achats, la conception des protocoles, les pratiques, les soins, les déchets, etc.

Nous pouvons vous proposer des accompagnements spécifiques (voir notamment les accompagnements maternité écoresponsable et bloc opératoire écoresponsable).



## MISE EN PLACE **PAR UN SOIN IDENTIFIÉ**

Pour analyser ces soins, il faut bien définir l'angle sous lequel vous voulez l'étudier et la ou les méthodologies associées. Voici ce que nous avons développé :

- **Impact environnemental : l'analyse du cycle de vie.** Elle permet de chiffrer les impacts environnementaux et demande un investissement humain important. Elle suit la norme ISO 14040, permettant aux médecins et pharmaciens des publications dans des revues scientifiques reconnues. Elle peut également être faite en version simplifiée qui permet d'identifier les impacts environnementaux majeurs sans les chiffrer.

- **Impact sur la santé environnementale : analyse documentaire de la composition.** Permet d'identifier les éventuels perturbateurs endocriniens ou risques chimiques dans les produits de soins, d'entretien et cosmétiques utilisés lors du soin.
- **Impact sur le volet social : matrice sociale.** Permet d'évaluer la qualité sociale d'un soin du point de vue des patients, soignants et du service.
- **Impact économique : coût total de possession.** Permet de lever certains freins économiques au changement en calculant les coûts cachés de certaines pratiques et d'identifier le coût du gaspillage.

### RÉFÉRENCES



TOILETTE



PRISE DE SANG



INJECTION INTRA-VITRÉENNE

**Nous proposons également des formations à l'éco-conception ainsi qu'au changement des pratiques !**



**SITE WEB AGENCE**  
[www.agenceprimum.fr](http://www.agenceprimum.fr)



**SITE WEB LABEL THQSE®**  
[www.labelthqse.fr](http://www.labelthqse.fr)



---

En application des dispositions de l'article L111-1 du Code de la Propriété intellectuelle, l'auteur de la ou des présentes jouit sur cette œuvre, du seul fait de sa création, d'un droit de propriété incorporelle exclusif et opposable à tous,

En application des dispositions de l'article L 335-3 du même code, la loi incrimine au titre du délit de contrefaçon et en application de l'article L 335.2 al 3 toute reproduction, représentation ou diffusion, par quelque moyen que ce soit, d'une œuvre de l'esprit en violation des droits de l'auteur, tel qu'ils sont définis et réglementés par la loi » et en application de l'article L 335.2 al 3, le délit (acte de diffusion, notamment par vente, de marchandises contrefaisantes), l'exportation et l'importation des ouvrages «contrefaisants» .

**David Brissiaud**  
Responsable développement Transformation Durable  
[david.brissiaud@fr.gt.com](mailto:david.brissiaud@fr.gt.com)  
[agenceprimum.fr](http://agenceprimum.fr)

**Agnès de Ribet**  
Associée en charge du *Business Development*,  
*Marketing* et *Communication*  
[agnes.deribet@fr.gt.com](mailto:agnes.deribet@fr.gt.com)  
[grantthornton.fr](http://grantthornton.fr)