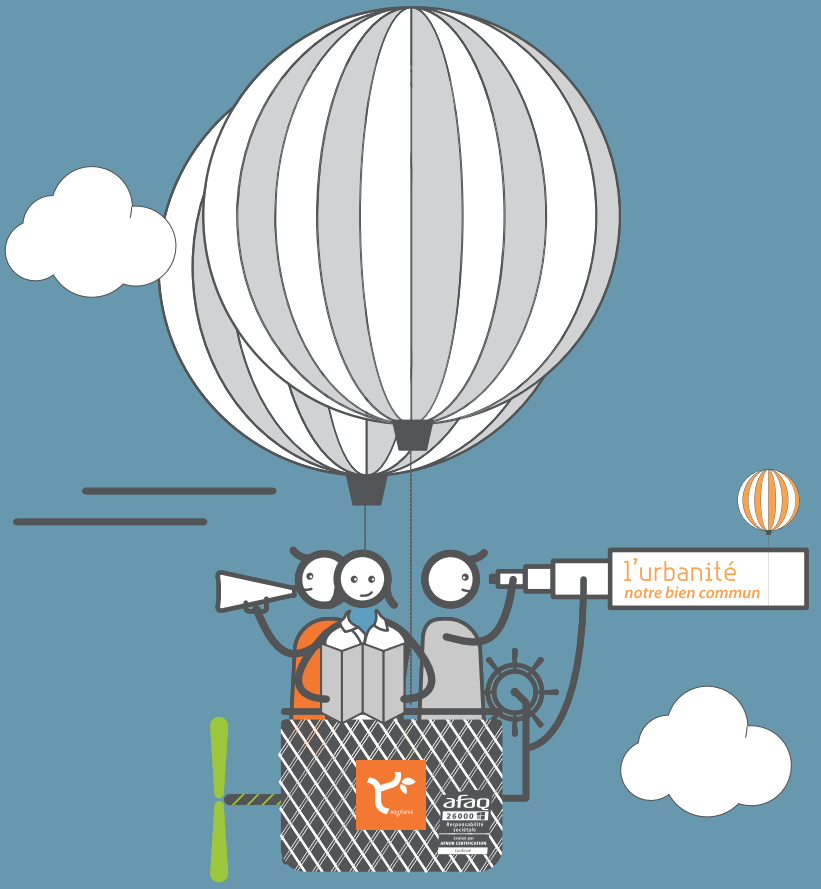
2016



Petit Guide de voyage

de la RSE à la Transition

aquitanis

afaq 26000 Responsabilité sociétale évalué par AFNOR CERTIFICATION Confirmé

Il y a deux ans, nous écrivions que la RSE n'était pas une option de la stratégie d'entreprise mais qu'elle en constituait le cœur, celui qui permet d'irriguer tout l'organisme, d'impulser un rythme pour lui donner force et vitalité. Cette affirmation reste évidemment d'actualité aujourd'hui, notre avancée en logique de Responsabilité sociale des Entreprises se fondant même de plus en plus dans notre quotidien, devenant une manière de penser et de faire de plus en plus intégrée à notre action.

Aux mots de la RSE, sont venus s'ajouter ceux de la Transition, la voie que nous nous sommes choisis l'an dernier pour notre projet d'entreprise jusqu'en 2020. Face à des modèles de pensées et des repères pour agir qui se fissurent, le changement durable de pratiques apparaît non seulement inéluctable mais encore porteur d'opportunités pour vivre mieux.

Plus de liens sociaux et de coopération, de bienveillance et de respect, de responsabilisation et de créativité, d'épanouissement personnel et de sens du collectif.

Nous nous devions de changer notre façon d'être au monde, de faire plus et mieux avec moins. En nous affirmant et affichant comme une entreprise publique en Transition sur un territoire de projets urbains et sociaux, nous nous engageons ainsi à faire notre part en initiant et en contribuant à la mise en œuvre d'innovations en matière d'habitat en logique de développement durable.

Ce positionnement s'inscrit dans la continuité du chemin que nous avons emprunté depuis 2008, prolongement s'il en est de notre stratégie en logique RSE avec toujours en point de mire l'Urbanité notre bien commun.

Ce document est conçu pour nous rappeler le voyage parcouru, en reposer les grandes étapes et les concepts, en faire apparaître la cohérence avec en toile de fond les 3 dimensions du développement que nous nous attachons à saisir.

Bonne lecture

Bernard Blanc
Directeur général d'aquitanis

Notre itinéraire

2008 > *Ensemble* un nouvel **équilibre**

Aquitanis s'engage dans une démarche de performance* globale en logique RSE, une démarche alors pionnière dans son secteur.

2008/2009 > Le temps du **dialogue**

Après une année :

> d'une part, de partage des enjeux et des attentes avec des parties prenantes* (représentants d'associations locataires, élus et techniciens de l'agglomération et de la Ville de Bordeaux, administrateurs…

> d'autre part, de réagencement par les équipes de nos activités en processus transversaux pour casser l'organisation en silo peu propice à la performance.

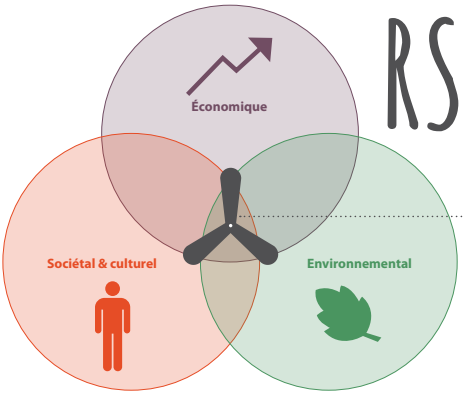
* voir définition en pages 14-15

2008/2009 > Le temps des **fondations**

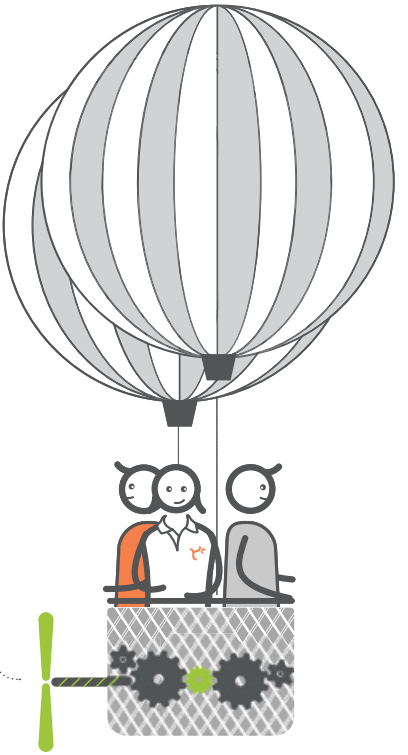
Du croisement de cette analyse externe et de cette revisitation des activités, émergent de nouvelles pratiques en logique RSE au sein de chaque métier de l'entreprise.

2010/2012 > Le temps de l'**affirmation**

La RSE s'intègre peu à peu à l'ensemble de nos actions. La démarche se peaufine, se structure, s'outille, se décline, s'observe…
Un poste de chargé de mission performance sociale est créé ; il met en place l'Observatoire de la démarche RSE.
Les nouvelles pratiques sont testées, réajustées, enrichies.
La Convention de programmation entre La Cub et aquitanis s'écrit à l'aune du développement durable*.



RSE

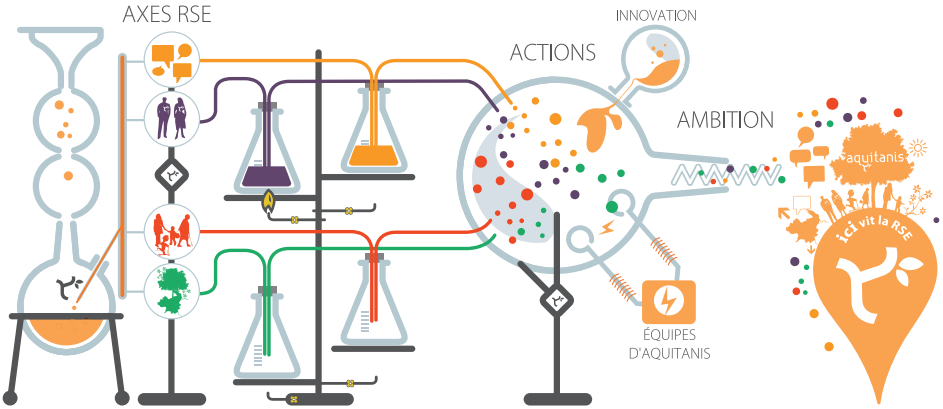


* voir définition en pages 14-15

2013 > Le temps de l'**évaluation**

Notre maturité RSE est évaluée par 2 auditeurs de l'AFNOR qui rencontrent durant une semaine 47 parties prenantes internes comme externes.
Le travail mené depuis près de 5 ans est apprécié au niveau confirmé de l'AFAQ 26 000 avec 614 points. Un résultat très encourageant alors même qu'aquitanis a construit sa démarche RSE en élaborant son propre cadre de travail.

2014 > Le temps de la **structuration**



Les retours des auditeurs sur la RSE selon aquitanis nous amènent à restructurer notre démarche selon les attentes de la norme ISO 26000.
Elle se réarticule autour de **4 axes**.

Pour chaque axe, des domaines d'action qui se traduisent, grâce à l'engagement de tous, en actes concrets et mesurables.

Gouvernance et dialogue avec les parties prenantes

D1 // **Dialogue avec les parties prenantes**

D2 // **Définition et mise en œuvre de la stratégie**

D3 // **Achats responsables**

Bien-être et considération des habitants

D8 // **Ecoute et participation des habitants**

D9 // **Valeur d'usage de l'habitat**

D10 // **Lisibilité des règles d'attribution et parcours résidentiels**

D11 // **Accompagnement des publics fragiles**

4 axes

Dynamique des territoires et respect de l'environnement

D4 // **Conditions de travail**

D5 // **Respect et dialogue social**

D6 // **Implication des salariés**

D7 // **Développement des compétences**

Engagement pour et avec les équipes

D12 // **Intensité et diversité urbaine**

D13 // **Cohésion sociale des territoires**

D14 // **Contribution au développement du territoire**

D15 // **Nature en ville, sobriété et biodiversité**

Le tout pour nourrir l'ambition d'aquitanis : ***faire vivre ensemble notre bien commun l'urbanité.***
Une nouvelle Direction de la Communication et du Développement durable (RSE) est créée. Organisation du pilotage des actions, tableau de bord, formation, outils de communication sont mis en place pour permettre à chacun, salariés ou partenaires, de se repérer, s'informer, se mobiliser, s'impliquer.

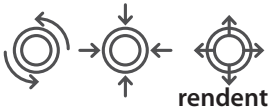
Ainsi, la RSE se fond encore davantage dans notre stratégie et nous permet d'aller plus loin.

Une démarche RSE structurée 〉 4 axes 〉 15 domaines d'action 〉 45 actions

Pour chaque action

des volontaires

animent coordonnent



rendent compte

Comité stratégique RSE

pour piloter la stratégie Développement durable et RSE d'aquitanis

Comité des pilotes RSE

1/an

pour partager une vision d'ensemble de la démarche

Une Direction Communication et Développement Durable

avec une responsable Développement Durable et Performance RSE pour piloter la démarche

+ Séminaire administrateurs

Thème RSE

+ Rencontres de l'Urbanité

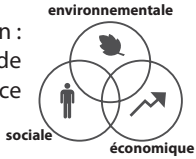
avec nos parties prenantes externes

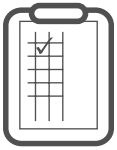
Une écojournée du personnel

1/an partager les projets de l'entreprise et notre démarche RSE

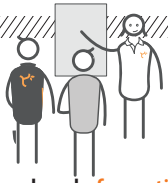
Tableau de bord du pilotage de la performance RSE : TOOVALU©

pour chaque action : des indicateurs de performance





et des objectifs de résultats suivis



un plan de formation des collaborateurs

+

- magazine interne *Vue d'ensemble*
- aquitanisphere.fr
- magazine *Urbanité*
- petits guides RSE
- intranet…

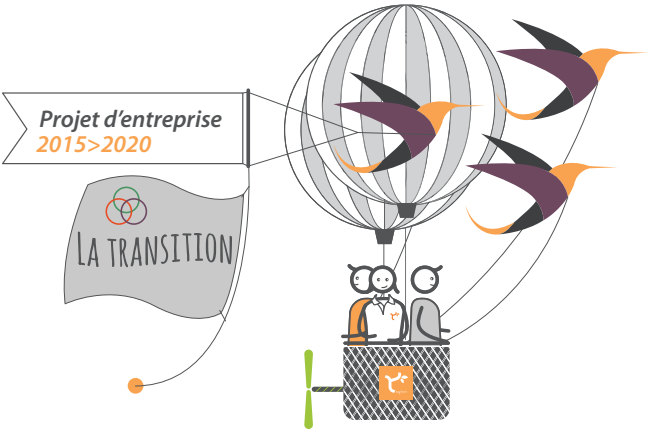
une communication adaptée

+

des événements fédérateurs

2015 > Le temps de la **Transition**

Face aux enjeux présents et à venir, de la société en général, de notre territoire de projets comme du secteur de l'habitat, notre nouveau projet d'entreprise trace une voie exigeante et enthousiasmante jusqu'en 2020 avec **un positionnement** volontariste :
Aquitanis, une entreprise publique en Transition* sur un territoire de projets urbains et sociaux durables.



• Ce projet ambitieux nous permet de mettre en œuvre **la stratégie du pas de côté**, qui nous permet d'imaginer et de proposer des réponses surprenantes et efficaces au regard des attentes sociétales de notre territoire mais aussi des impératifs auxquels se trouve confronté le développement de notre offre complexe d'habitats.

* voir définition en pages 14-15

Ce pas de côté s'incarne par le fait de :

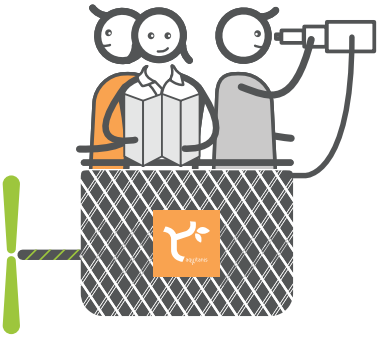
> ***faire autrement,*** en initiant des actions pionnières, ciblées, opérationnelles via un processus d'enquête collective*, d'apprentissage continu et de mise en récit*,

> ***faire ensemble,*** en faisant confiance dans l'Homme capable* d'être porteur d'initiatives positives, qu'il soit salarié, partenaire comme habitant,

> ***faire avec le déjà-là,*** les expériences des autres, les nécessités de sobriété.

• Dans ce voyage vers des terres inconnues, nous nous aventurons sans crainte car nous sommes au clair avec notre mission, forts de nos valeurs, d'un positionnement sincère et juste, riches déjà de nos expériences et confiants en nos compétences collectives.

De plus, nous sommes munis d'une **carte** pour le pilotage stratégique pour l'entreprise co-construite avec le Conseil d'administration.



• Pour nous aider à appréhender le monde complexe dans lequel nous évoluons nous avons développé ***un laboratoire d'idées appelé LOCI***. Celui-ci prend 4 visages :

> ***Experts*** pour faire émerger et comprendre les attentes du territoire et de la société avec des universitaires, des chercheurs d'ici et d'ailleurs,

> ***Équipes*** pour analyser nos expérimentations et capitaliser nos savoir-faire avec les équipes,

> ***Parties prenantes*** pour partager le sens de l'action,

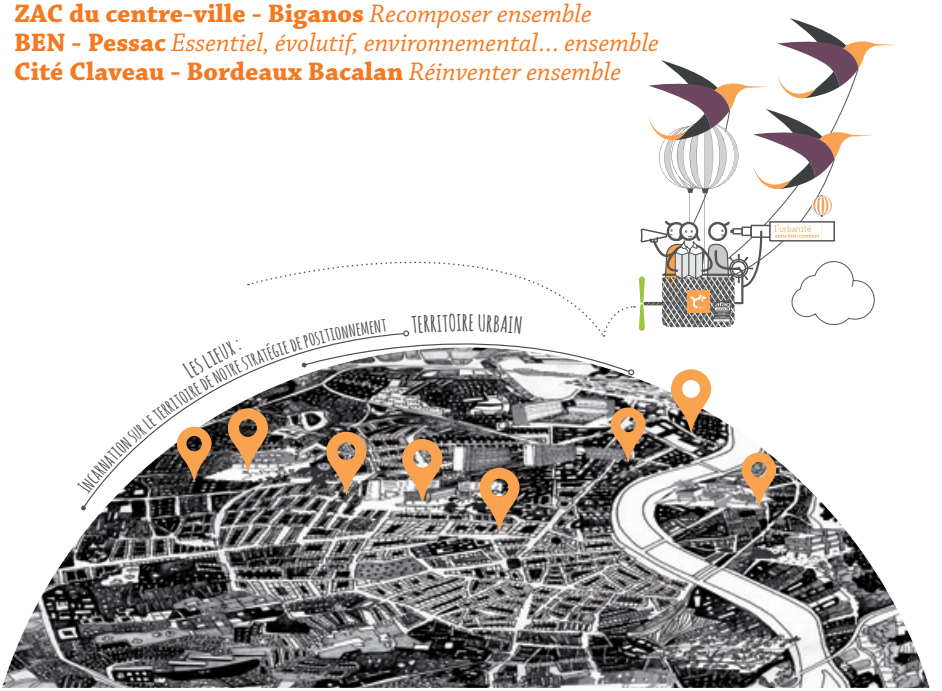
> ***Habitants*** pour construire avec eux les projets (compétence habitante*).

* voir définition en pages 14-15

Aujourd'hui >
Le temps des **Lieux en 3 dimensions**

Déjà en des Lieux précis du territoire, une résidence, un quartier ou un site d'aménagement, nous pouvons démontrer notre capacité à agir sur le terrain collectivement en logique de Transition :

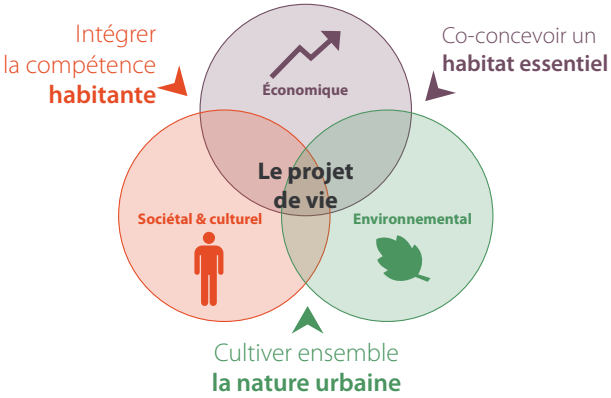
Oréa - Le Bouscat *Cultiver ensemble*
Locus Solus - Bordeaux - Le Grand Parc *S'investir ensemble*
Projet GHI - Bordeaux - Le Grand Parc *Voir plus grand ensemble*
Paul-Boncour - Bordeaux-Bastide *Régénérer ensemble*
VIM - Bordeaux-Bastide *Evoluer ensemble*
Les Sècheries - Bègles *Partager un parc habité*
La Ruche - Bègles *Construire ensemble*
ZAC du centre-ville - Biganos *Recomposer ensemble*
BEN - Pessac *Essentiel, évolutif, environnemental... ensemble*
Cité Claveau - Bordeaux Bacalan *Réinventer ensemble*



En ces Lieux repères, nous menons des expériences d'innovation qui réinterrogent nos métiers et qui peuvent devenir au terme de l'expérimentation, une offre qu'aquitanis propose plus largement en d'autres points du Territoire.

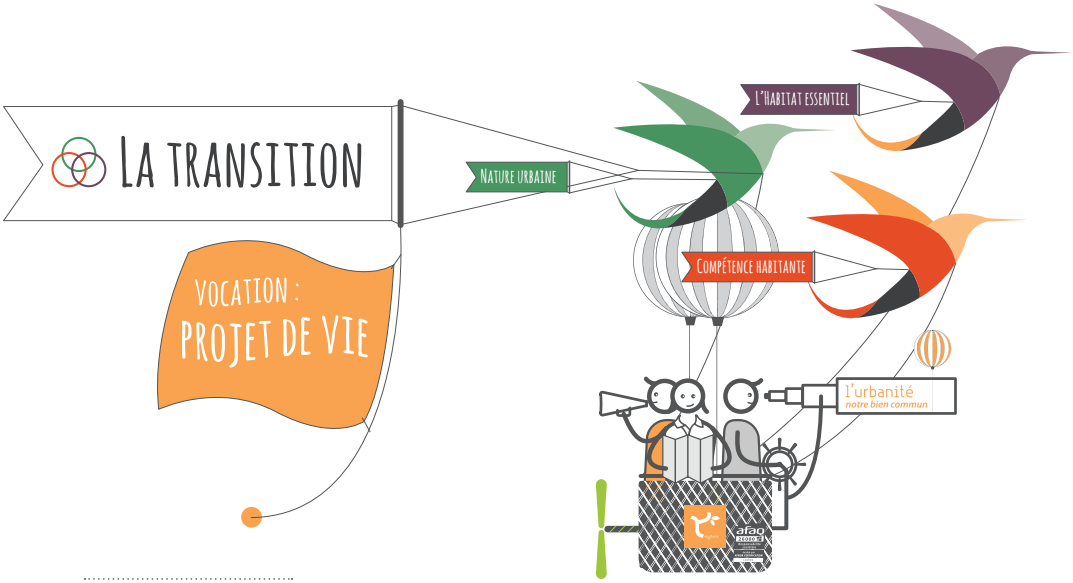
Et par tâtonnement, nous commençons à saisir **3 dimensions** s'appuyant sur le développement durable :

> ***l'habitat essentiel**** – la frugalité désirable
> ***la nature en ville**** – cultiver son jardin
> ***la compétence habitante**** – le pouvoir d'agir



Le tout avec un sens commun : permettre aux projets de vie des habitants de se construire.

Ainsi, se dessine une nouvelle éthique de responsabilité qui donne toute l'épaisseur à notre rôle d'opérateur urbain et social.



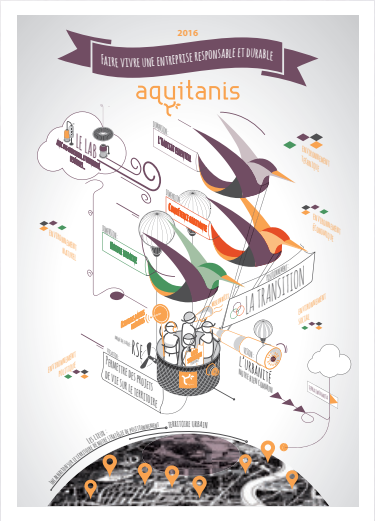
* voir définition en pages 14-15

Livre de route

Pour aller plus loin dans la connaissance de notre notre modèle RSE, plusieurs possibilités sont proposées aux salariés.

• **REPÉRER**

> **Un univers graphique spécifique**



> pour évoquer l'ensemble de la démarche RSE

> pour mettre en avant un axe

AXE 1
Gouvernance et dialogue avec les parties prenantes

AXE 2
Engagement pour et avec les équipes

AXE 3
Bien-être et considération des habitants

AXE 4
Dynamique des territoires et respect de l'environnement

> pour affirmer la dimension concrète des actions menées

• DÉCOUVRIR

> une éco-journée du personnel annuelle avec des ateliers visant à partager la compréhension de la stratégie d'entreprise au travers d'ateliers participatifs et interactifs animés par les équipes d'aquitanis et des professionnels de la médiation,

> des journées parcours de sensibilisation pour découvrir sur le terrain des actions RSE *(à venir)*,

> des séminaires-rencontres-débats avec des partenaires du loci/lab experts,

> des « visites *in situ* » de nos lieux singuliers de projet commentées par les pilotes des projets.

• S'INFORMER

> des articles et des infographies sur le site intranet *aquitanis&nous* pour expliquer simplement nos actions,

> des pages dédiées dans le magazine interne *Vue d'ensemble* et la mise en relation systématique des actions menées avec les axes de la démarche RSE,

> des vidéos accessibles sur la chaine YouTube Canal RSE et projetées dans le hall du siège et lors d'événements.

Vos contacts pour en savoir plus, s'impliquer :

> Pierre Bambou - *Directeur Communication et Développement durable (RSE)*
p.bambou@aquitanis.fr • 05 56 11 87 27

> Claire Gelain - *Responsable Développement durable & performance RSE*
c.gelain@aquitanis.fr • 05 56 11 17 18

C

def. **[Compétence habitante]**
C'est la mobilisation de celui qui se met à l'ouvrage pour son habitat ou son cadre de vie (habitants ou riverains). Elle doit permettre l'appropriation d'un lieu de vie ou d'un projet et le sentiment d'appartenance. La compétence habitante implique nécessairement que le projet soit partagé, sinon il n'y a pas d'appropriation possible. La compétence habitante crée une nouvelle valeur dans le projet.

D

def. **[développement durable]**
Le développement durable est « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ». En 1992, le Sommet de la Terre à Rio, tenu sous l'égide des Nations Unies, officialise la notion de développement durable et celle des trois piliers [économie/environnement/social] : un développement économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable.

E

def. **[enquête collective]**
Il s'agit d'avancer dans un processus ouvert et collaboratif non pas en étant guidé par un chemin tout tracé mais en étant inspiré par le cheminement effectué.

H

def. **[Habitat essentiel]**
L'habitat essentiel est un habitat low tech, frugal dont l'intelligence ne réside pas dans la technologie embarquée. Il s'inscrit dans une stratégie d'aménagement durable du territoire et anticipe le contexte futur et les évolutions climatiques possibles. Il est performant, désirable et conçu avec les habitants.

def **[Homme capable]**
Théorie posée par le philosophe Paul Ricoeur. Il s'agit de la confiance en la capacité de tout Homme à être acteur et force de proposition si celui–ci sent autant qu'il agit, raconte ce qui se passe et se voit reconnu pour la part qu'il a pris. Aquitanis décline cette confiance du salarié à l'habitant ou au futur habitant des résidences.

M

def. **mise en récit ou storytelling**
Il s'agit d'utiliser le « racontage d'histoire » pour communiquer plus efficacement. La structuration suivra celle d'un récit : une situation initiale, un horizon, des personnages, un cheminement soumis à des événements ou rebondissements, des conclusions provisoires.

N

def. **[Nature en ville]**
aquitanis développe dans ses projets la notion de nature pas simplement à contempler mais à cultiver avec d'autres, qu'il s'agisse de jardin potager, de verger, de roseraie ou de ferme urbaine.

P

def. **[parties prenantes]**
Il s'agit des individus ou groupes ayant un intérêt dans les décisions ou activités d'une entreprise ou autre organisation. En interne, il s'agit des administrateurs, dirigeants, des salariés et de leurs représentants. En externe, des locataires, fournisseurs, partenaires, collectivités et plus largement, tous les acteurs de la Société. Une des premières tâches d'une démarche RSE consiste à identifier les parties prenantes et les enjeux les concernant.

def. **[pas de côté]**
Le pas de côté dans les arts martiaux est le positionnement du corps hors de l'axe d'attaque adverse pour placer des contre-attaques percutantes.

def. **[performance]**
Elle s'entend comme la création de valeur non seulement économique mais aussi au bénéficie de la Société et de l'Environnement du territoire sur lequel nous intervenons.

def **[processus d'apprentissage continu]**
Il consiste à améliorer et à étendre de façon systématique et intentionnelle ses connaissances, ses compétences au fur et à mesure des projets mis en œuvre en se donnant le droit à l'erreur et sans la pression du gravé dans le marbre.

R

def. **[RSE]**
La RSE est un outil qui permet aux entreprises de rendre leur influence positive, c'est à dire d'améliorer la vie au travail, de protéger l'environnement, de développer l'emploi local, d'agir pour une société plus harmonieuse... Il s'agit bien d'une démarche volontaire de développement durable qui tient compte de toutes les parties prenantes aux décisions prises par l'entreprise. Cela suppose donc un engagement de l'entreprise à dépasser les exigences réglementaires en matière environnementale et sociale.

T

def. **[Transition]**
Il s'agit d'un mouvement qui consiste à favoriser les initiatives concrètes menées collectivement par des acteurs de terrain à la fois :
> motivés par une vision commune de la nécessité d'un changement durable de pratiques (réduction de la consommation d'énergie, lutte contre le gaspillage et la surabondance de biens de consommation, relocalisation de l'économie…)
> convaincus que chacun doit y gagner en mieux vivre [plus de liens sociaux, de coopération, plus de responsabilisation et de créativité, plus de sens collectif à l'action].

U

def. **[urbanité]**
Comme urbain+humanité, soit une certaine conception de la ville faite de rapports humains harmonieux, d'une mobilité facilitée, d'une ouverture favorisée, de services de proximité, d'une nature en ville cultivée et de prix maîtrisés.

aquitanis

afaq 26000 Responsabilité sociétale
évalué par AFNOR CERTIFICATION
Confirmé

tempora www.atempora.com - aquitanis - Direction de la Communication et du Développement durable (PSD) - Novembre 2016