

A close-up photograph of a person's face, focusing on the eye. A stalk of wheat is positioned vertically in front of the eye, partially obscuring it. The background is a soft, out-of-focus field of wheat. The overall color palette is warm and golden.

Change:

Création de Valeurs
Responsables

ON

Plan d'action RSE
Clinique Vétérinaire des Hautes Eaux

Février 2022

Vision globale

Au regard de la norme ISO 26000

La norme ISO 26000 est la norme non certifiable de la RSE.

Le tableau suivant présente l'avancée de la démarche au regard de 38 questions réparties selon les 5 questions centrales de la norme, chacune notée sur 4 où la note 1 correspond à un point peu développé au sein de la structure et 4 un point très avancé.

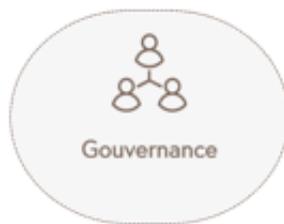
1. Gouvernance	2,0
2. Droits de l'Homme	3,7
3. Relations et conditions de travail	3,7
4. Environnement	2,8
5. Loyauté des pratiques	2,3
6. Consommateurs et clients	3,5
7. Communauté et Développement local	3,3

Au regard des lignes directrices proposées par ce référentiel et des informations que j'ai pu recueillir pendant les entretiens réalisés, voici ce qui ressort.

Sur les 7 questions centrales, celles liées au pilier social qui sont les Droits de l'Homme et les Relations et conditions de travail, et aux relations avec les clients sont les plus avancées. C'est une excellente base de départ pour votre démarche.

Les questions liées à la gouvernance concernent principalement la communication de votre engagement en RSE, la définition de vos valeurs et le déploiement de votre stratégie et la loyauté des pratiques est en lien avec la corruption et les formations associées.

Vision globale



CLINIQUE VÉTÉRINAIRE
DES HAUTES EAUX

Change:
Création de Valeurs
Responsables



Vision globale

Pour aller plus loin

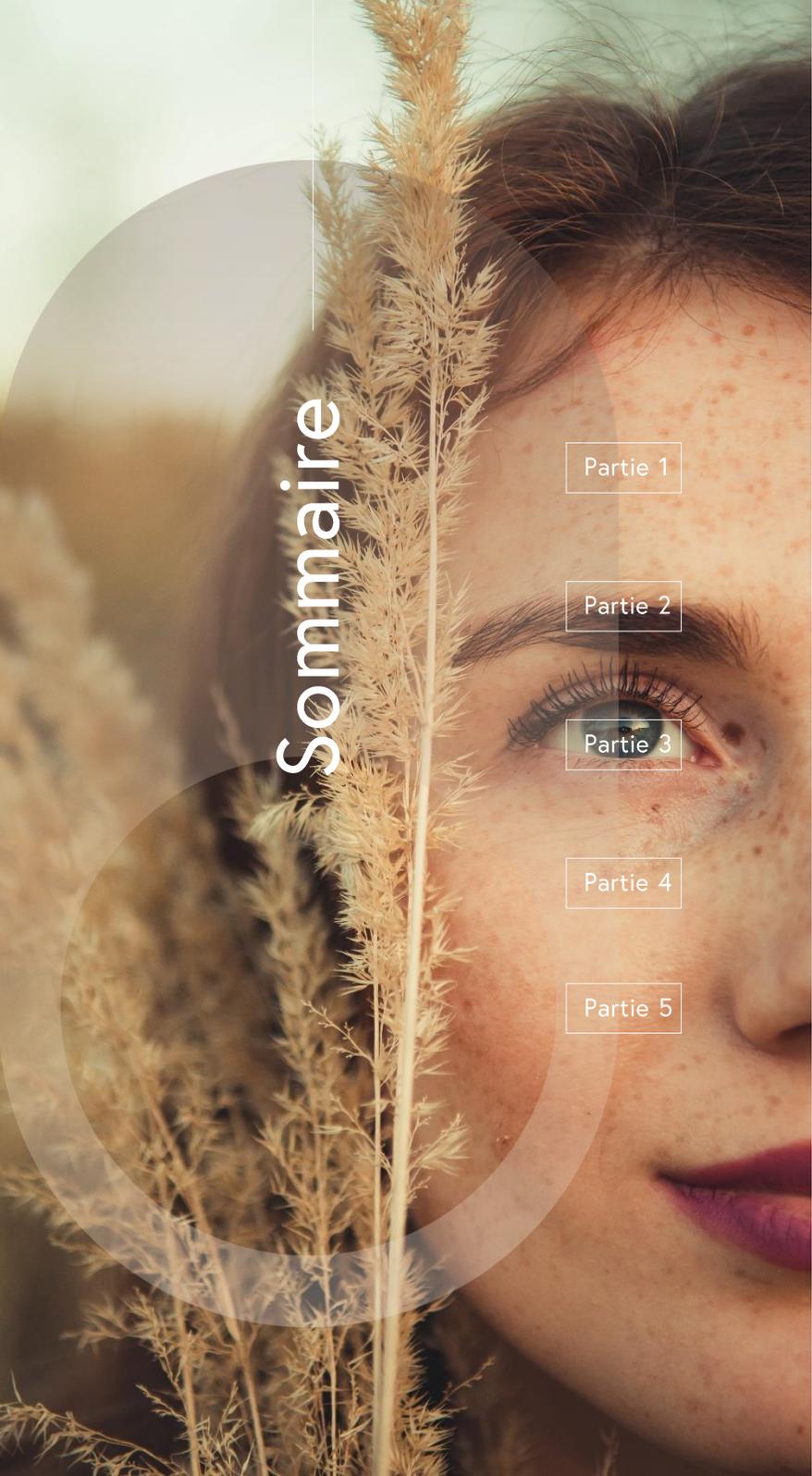
Ce diagnostic vous permet de vous positionner par rapport à la norme de référence de la RSE et d'aller plus loin dans votre démarche vertueuse, déjà avancée sur les points sociaux et liés à vos clients.

Le questionnaire complété par mes soins est joint à ce document.

Dans les 34 pistes d'action proposées dans le document initial, vous avez souhaité en privilégier certaines.

Vous avez sur les pages suivantes le détail de celles-ci, j'ai conservé les actions notées dans les deux notes les plus hautes, soit 4 et 5 pour établir l'ordre de priorité selon le tableau complété par Sabrina.

Les lignes en italique sont celles qui ont déjà été mises en place depuis l'envoi du document initial en décembre 2022, je tiens à vous féliciter pour la réactivité de cette rapide prise d'initiative.



Sommaire

Partie 1

Partie 2

Partie 3

Partie 4

Partie 5



CLINIQUE VÉTÉRINAIRE
DES HAUTES EAUX

Change:
Création de Valeurs
Responsables 

Gouvernance

Volet social

Volet économique

Volet environnemental

Volet sociétal

1. Gouvernance

Actions à développer

Valeurs

- Définition collective des valeurs de l'entreprise, à partager sur le site internet.

La définition des valeurs se fait par un accompagnement sur ce qui meut votre activité. Elle peut être menée en parallèle avec le questionnaire de satisfaction pour inclure vos clients dans la démarche, en plus de vos équipes internes.

Je peux vous accompagner dans ce processus de définition des valeurs, par des ateliers collectifs.

Communication interne

- Définition et partage de la stratégie de la Clinique pour les années à venir

La définition de la stratégie c'est comment vous voyez votre structure dans 2 ans, 5 ans ou 10 ans, Elle est faite conjointement avec les deux associées de la Clinique.

Je peux vous accompagner sur la définition de cette stratégie.

1. Gouvernance

Actions dorées et déjà mises en place

Communication interne

- *Mise en place d'un groupe de communication sur Whatsapp pour fluidifier les informations*

Documents règlementaires

- *Mise à jour collective du Document Unique, notamment concernant les procédures liées au Covid*
- *Mise à jour des FDS en ajoutant les nouveaux produits utilisés*

2. Volet économique

Actions à développer

Matériel informatique

- Maintenance préventive des ordinateurs et imprimantes pour limiter les besoins d'achats

La maintenance préventive de votre matériel informatique vous permettra de prolonger leur durée de vie et ainsi de limiter l'impact de l'achat de matériel, que ce soit au niveau économique ou environnemental.

La recherche d'un technicien informatique à Auterive vous assurera un suivi de proximité et la possibilité de travailler avec une entreprise locale.

Entreprise de ménage

- Demande d'utilisation de produits respectueux de l'environnement

Par un échange avec l'entreprise qui fournit actuellement les services de nettoyage de vos locaux, vous pouvez demander à ce que des produits écolabellisés soient utilisés.

Des gammes de produits de ce type sont disponibles chez des fournisseurs comme Eyrein Industrie et sa gamme [Innoveyr](#), utilisée par des entreprises professionnelles de ce secteur.

3. Volet social

Actions à développer

Formations

- Mise en place d'un plan de formations qui seront effectuées sur le temps de travail

Thématiques possibles : relation clients, gestion des conflits, conseil vétérinaire, comptabilité et gestion administrative

Pour la mise en place de ce plan de formation, vous pouvez faire un entretien pour chaque personne salariée et contacter votre OPCO pour la mise en place de financement de ces formations, de nombreuses aides existent.

Recrutement

- Diffusion des annonces de recrutement via l'Ecole Vétérinaire de Toulouse

Pour vos recrutements futurs, le réseau de l'Association des Anciens Élèves et Amis de l'École Nationale Vétérinaire de Toulouse vous servira d'appui pour diffuser vos offres, visibles ensuite sur leur [site internet](#) dans l'espace Annonces, accessible aux membres.

4. Volet environnemental

Actions à développer

Energie

- Mise en place de petits panneaux pour les écogestes concernant l'utilisation des lumières, de l'eau et de papier raisonnés

Consignes concernant l'électricité : débrancher les appareils dès qu'ils sont chargés, installer des multiprises avec un interrupteur, à éteindre à la fin de la journée, éteindre les écrans plutôt que les laisser en veille

Je suis en train de travailler sur ces panneaux actuellement, ils seront prêts avant l'été. Je vous présenterai ce que j'ai développé lorsque ceux-ci seront finalisés.

- Réalisation de travaux de survitrage au 1^{er} étage
- Isolation des combles

Ces deux points seront à discuter avec le propriétaire du bâtiment de la Clinique. De nombreuses aides existent pour les travaux de rénovation énergétique, elles sont répertoriées [ici](#). J'ai demandé des précisions sur ce qui pouvait exister pour votre structure à un de mes contacts à la CCI de Toulouse, je ne manquerai pas de vous faire parvenir des précisions complémentaires.

4. Volet environnemental

Actions à développer

Numérique responsable

- Utilisation d'un moteur de recherche éthique et éco-responsable

Il vous suffit d'installer un de ces trois moteurs de recherche par défaut sur les ordinateurs de la Clinique.

[Qwant](#) est un moteur de recherche européen conçu en France qui respecte la RGPD.

[Ecosia](#) plante des arbres à chaque recherche effectuée sur ce moteur.

[Lilo](#) vous donne la possibilité de choisir vers quels projets éthiques sont reversés une partie des revenus liés à la publicité.

- Utilisation de FileVert pour les transferts de documents pour les pièces jointes supérieures à 5 Mo

[FileVert](#) est respectueux de la RGPD et contrairement à ses concurrents, aucune adresse mail n'est nécessaire pour envoyer un fichier jusqu'à 2 Go. A chaque envoi, vous avez un aperçu des quantités de CO2 qui émises par l'envoi et la réception de vos documents.

Economie circulaire

- Recherche de débouchés pour les élastiques en caoutchouc par le dispositif ACTIF de la CCI de Haute-Garonne qui met en relation les entreprises avec une ressource et celles avec un besoin.

Ce programme est en cours de déploiement sur la Haute-Garonne, il vous suffit de créer un compte pour y accéder sur le [site internet](#) de l'initiative, quelques 140 offres et demandes sont actuellement recensées dans la région Toulousaine.

4. Volet environnemental

Actions dorées et déjà mises en place

Energie

- *Limitation de la température des climatisations réversibles (par exemple 19°C en hiver et 24°C en été)*

Numérique responsable

- *Désabonnement des newsletters non lues*
- *Nettoyage de la boîte mail avec suppression du contenu des dossiers de mails envoyés et supprimés*

5. Volet sociétal

Actions à développer

Relation clients et communication externe

Questionnaire de satisfaction à diffuser aux clients

Je peux vous aider à la rédaction de ce questionnaire de satisfaction, en intégrant par exemple des questions sur vos valeurs.

Ce questionnaire vous donnera une vision des attentes de vos clients et de leurs besoins.

Réitéré tous les 2 ans, vous pourrez ainsi voir évoluer la satisfaction de vos clients.

Actions dorées et déjà mises en place

Arrondi solidaire

Proposition de l'arrondi solidaire au bénéfice d'une association de protection des animaux

Change:On El
anne.laure@change-on.fr
T. 07 82 47 64 57

www.change-on.fr

Siret : 900 035 346 000 15
Code NAF : 7022Z

Change:
Création de Valeurs
Responsables

