

Label Lucie pour D'âmes & d'hommes

► Amélie PÉROZ

L'agence d'emploi* compiénoise D'âmes & d'hommes a décroché le label Lucie, label de référence en Responsabilité sociétale des entreprises (RSE). Une démarche porteuse de sens pour son dirigeant Sébastien Bordes et sa petite équipe (quatre personnes) qui permet d'améliorer les services rendus aux clients et l'organisation interne.

En France, 130 organisations (entreprises, associations, collectivités...) sont labellisées Lucie, qui se sont toutes pliées aux sept engagements du label, alignés sur les sept questions centrales de la norme ISO 26000. Parmi ses engagements : préserver l'environnement, notamment en évaluant et en prenant en compte les impacts environnementaux dans les décisions d'investissements et la conception de produits et services, ou en maîtrisant les consommations d'eaux, énergie, matières premières et en réduisant les nuisances environnementales. Mais il est aussi question « de valoriser le capital humain, respecter les clients, le droit fondamental des personnes, d'agir avec loyauté et responsabilité sur les marchés, de conjuguer les intérêts de l'entreprise et l'intérêt général et d'assurer la transparence du système de décision et de contrôle », complète Sébastien Bordes, qui réfléchit à cette labellisation depuis quelques années et pour qui « créer une rela-



Le label Lucie : une démarche structurante, pragmatique et fédératrice, pour Sébastien Bordes (à d.) et son équipe.

tion durable avec les fournisseurs » coulait de source.

Amélioration continue

D'âmes & d'hommes s'est engagée dans cette démarche début 2014, pour obtenir le label - valable trois ans, avec un point effectué tous les 18 mois - en novembre dernier. Sébastien Bordes, qui ressentait le besoin d'initier « une démarche structurante pour la performance globale » de sa société, s'est fait aidé par un consultant pour évaluer la situation de sa société : « Nous nous sommes recentrés sur la société et concentrés sur des points qui méritaient une amélioration continue, en particulier envers nos clients et fournisseurs, explique le dirigeant.

L'audit a porté sur sept points déclinés en une vingtaine de principes d'action. » Des actions concrètes ont ensuite été instaurées, en fonction de l'organisation intrasèque de l'entreprise : « Nous nous sommes aperçus que nos politiques étaient trop nombreuses, illustre Sébastien Bordes. Il fallait les synthétiser pour plus de lisibilité et pouvoir mieux communiquer auprès de nos clients. »

Les quatre salariés se sont eux aussi impliqués dans cette démarche globale, et le ressenti est unanime, « c'est une démarche structurante pour les TPE et PME, pragmatique et fédératrice, qui permet de prendre du recul par rapport à son activité, un bel exercice

porteur de sens... », estime Sébastien Bordes, relayant le sentiment de son équipe. Résultat : les indicateurs de qualité sont à la hausse depuis l'obtention du label, qui offre entre autres avantage celui de pouvoir mieux mesurer le taux de satisfaction des clients. « Depuis mai 2014, le taux de réussite des délégations dépasse les 92%, affirme à ce titre le dirigeant. Auparavant, nous n'avions pas de point de référence. Aujourd'hui, nous faisons un point hebdomadaire. » D'âmes & d'hommes est la cinquième société d'intérim en France à être labellisée Lucie. ■

*Spécialisée dans la délégation intérimaire et le placement en CDD et CDI.