

A close-up, low-angle shot of a young woman with dark skin and curly hair, smiling broadly and looking upwards. She is outdoors, with bright sunlight and green foliage in the background. A dark blue rectangular overlay is positioned on the left side of the image, containing white text.

HEROS^{DEL}L'ORDINAIRE

**FEUILLE DE ROUTE
RSE**

2023- 2025

HEROS DEL'ORDINAIRE

NOUS AVONS TOUS UN RÔLE À JOUER !

HÉROS DE L'ORDINAIRE (H2O) est une agence-conseil en stratégie, animation et communication RSE à taille humaine.

Nous accompagnons les entreprises sur le chemin de la durabilité afin d'optimiser leurs impacts et de répondre aux réglementations et directives européennes et locales (CSRD, devoir de vigilance, bilan carbone ®...), qu'il s'agisse de grands groupes internationaux cotés en bourse, de starts-up en développement, comme de groupes familiaux.

Notre raison d'être :

“ Accompagner les entreprises vers leur transformation durable pour construire ensemble un monde meilleur. ”

Membre du mouvement Impact France, de 1% pour la planète, signataire de la charte Numérique Responsable, Héros de l'Ordinaire présente aujourd'hui sa feuille de route RSE, construite selon le référentiel proposé par la norme ISO 26 000 et en corrélation avec les Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU afin de formaliser les piliers de sa stratégie et ses engagements envers la planète et les humains.

EDITO



Aujourd'hui, nous regardons le monde dans lequel nous vivons, les initiatives individuelles, les nouveaux concepts, les nouvelles réglementations, et nous voyons de grandes opportunités pour les entreprises et les individus. Nous croyons qu'en prenant le chemin de la Responsabilité Sociétale des Entreprises, qu'en aidant les organisations dans leur démarche, nous augmentons leur impact et le nôtre.

Nous croyons en l'humain, en l'équité, en la bienveillance. Nous pensons que l'écologie et la solidarité sont des valeurs partagées et universelles. Nous souhaitons que dans notre entreprise comme dans les entreprises que nous accompagnons, les collaborateurs puissent travailler en harmonie avec leurs convictions et leurs valeurs. Nous donnons leur chance aux individualités pour avancer ensemble vers un objectif commun.

Nous pensons qu'en tant qu'agence de conseil, nous nous devons de montrer l'exemple, au-delà de l'accompagner des entreprises vers la durabilité dans notre gestion au quotidien. Nous avons ainsi élaboré notre propre feuille de route RSE basée sur 3 piliers :

Garantir un conseil avisé et accessible, être à l'écoute des besoins ; S'assurer du bien-être des collaborateurs et de leur évolution professionnelle ; Agir pour le bien commun et un avenir durable pour tous.

UNE STRATÉGIE AXÉE SUR 3 PILIERS



GARANTIR
UN **CONSEIL AVISÉ**
ET **ACCESSIBLE**, ÊTRE À
L'ÉCOUTE DES BESOINS

p. 6



S'ASSURER DU **BIEN-ÊTRE DES**
COLLABORATEURS ET
DE LEUR **ÉVOLUTION**
PROFESSIONNELLE

p. 11



AGIR POUR LE **BIEN**
COMMUN
ET
UN **AVENIR**
DURABLE POUR TOUS

p. 15

GARANTIR UN CONSEIL AVISÉ ET ACCESSIBLE, ÊTRE À L'ÉCOUTE DES BESOINS

1. Partager et faire grandir notre expertise
2. Anticiper les nouvelles réglementations et innovations
3. Être proche de nos clients, à leur écoute et en capacité d'adapter nos dispositifs
4. S'investir dans les réseaux d'entreprises à impact

S'ASSURER DU BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS ET DE LEUR ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

5. S'assurer du bien-être des collaborateurs
6. Favoriser l'employabilité de nos collaborateurs et des plus jeunes
7. Garantir une organisation interne fluide

AGIR POUR LE **BIEN COMMUN** ET UN **AVENIR DURABLE** POUR TOUS

8. Redistribuer de la valeur et du savoir
9. Mener une politique d'achats responsables, services comme produits
10. Viser la sobriété énergétique et numérique
11. Promouvoir la biodiversité

GARANTIR UN CONSEIL AVISÉ ET ACCESSIBLE, ÊTRE À L'ÉCOUTE DES BESOINS



ENGAGEMENT 01

Partager et faire grandir notre expertise

Proposer notre expertise auprès de notre réseau et être en capacité de s'entourer des meilleurs experts dans leurs domaines pour répondre aux mieux aux besoins des clients



ACTION 1 :

Mesurer l'impact positif direct de notre cœur d'activité sur la société et l'environnement.

INDICATEUR :

Nombre de personnes formées-sensibilisées/an

OBJECTIFS :

150 personnes à fin 2025
250 personnes/ 12 entreprises à fin 2028

ACTION 2 :

Partager notre expertise auprès du grand public via des événements type webinaire, conférences...

INDICATEUR :

Nb d'événements liés/an

OBJECTIFS :

2 à fin 2025
4 à fin 2028

ACTION 3 :

Nouer des partenariats avec des entreprises à impact à l'activité complémentaire

INDICATEUR :

Taux de réponses commune à des AO
(Nb de partenariats avec partenaire à impact / nb de thématique adressées)

OBJECTIFS :

50 % à fin 2025
90 % à fin 2028

GARANTIR UN **CONSEIL AVISÉ**
ET **ACCESSIBLE**, ÊTRE À L'ÉCOUTE
DES BESOINS

ENGAGEMENT 02

Anticiper les nouvelles réglementations et innovations

Se tenir informé des dernières avancées technologiques, logiciels ou réglementaires pour apporter le meilleur conseil à nos clients



ACTION 1 :

Organiser la veille technologique, logiciel et réglementaire

INDICATEUR :

Mise à jour des dossiers de veille sur le drive et dans notion / an

OBJECTIFS :

12 à fin 2025

12 à fin 2028

ACTION 2 :

Entretenir un dialogue constant avec des réseaux d'expertise

INDICATEUR :

Nb de participations à des réseaux d'experts/an

OBJECTIFS :

8 à fin 2025

10 à fin 2028

GARANTIR UN **CONSEIL AVISÉ**
ET **ACCESSIBLE**, ÊTRE **À L'ÉCOUTE**
DES BESOINS

ENGAGEMENT 03

Être proche de nos clients, à leur écoute et en capacité d'adapter nos dispositifs

Être disponible et à l'écoute de nos clients pour pouvoir adapter et répondre au mieux à leurs attentes et optimiser notre accompagnement.



ACTION 1 :

Standardiser la fréquence des points de suivi avec nos clients

INDICATEUR :

Nombre de points de suivi courts mensuels/client

OBJECTIFS :

2 à fin 2025
4 à fin 2028

ACTION 2 :

Être réactif et répondre le plus rapidement possible aux urgences des clients

INDICATEUR :

Nb de relance clients pour non réponse au-delà 48h (jours ouvrés) / an

OBJECTIFS :

2 à fin 2025
1 à fin 2028

ACTION 3 :

Formaliser notre démarche d'amélioration continue via un questionnaire client

INDICATEUR :

Questionnaire de satisfaction (scoring compris de 1 (moins bon) à 10 (excellent))

OBJECTIFS :

> 6 à fin 2025
> 8 à fin 2028

ACTION 4 :

Systématiser le questionnaire de niveau de maturité en début de mission

INDICATEUR :

Taux de remplissage (Nb de questionnaire envoyé et répondu / nb de début de mission)

OBJECTIFS :

80 % à fin 2025
100 % à fin 2028

GARANTIR UN **CONSEIL AVISÉ**
ET **ACCESSIBLE**, ÊTRE À L'ÉCOUTE
DES BESOINS

ENGAGEMENT 04

S'investir dans les réseaux d'entreprises à impact

Faire rayonner les entreprises à impact et promouvoir l'impact de façon général pour mobiliser d'autres organisations à le devenir.



ACTION 1 :

Intégrer un think tank avec d'autres entreprises à impact

INDICATEUR :

Nombre de Think Tank intégré

OBJECTIFS :

1 à fin 2025

2 à fin 2028

ACTION 2 :

Participer à des réunions organisées par des entreprises à impact

INDICATEUR :

Nombre de réunions auxquelles au moins 1 membre d'H2O participe / an

OBJECTIFS :

2 à fin 2025

4 à fin 2028

ACTION 3 :

Améliorer notre résultat au questionnaire Impact score

INDICATEUR :

Impact score développé par Impact France

OBJECTIFS :

10% à fin 2025 par rapport à l'année de référence 2023

15% à fin 2028 par rapport à 2025

GARANTIR UN CONSEIL AVISÉ
ET ACCESSIBLE, ÊTRE À L'ÉCOUTE
DES BESOINS

S'ASSURER DU **BIEN-ÊTRE** DES COLLABORATEURS ET DE LEUR **ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE**



ENGAGEMENT 05

S'assurer du bien-être des collaborateurs

Organiser un confort de vie au travail pour chaque collaborateur, qui prenne en compte ses particularités propres;



ACTION 1 :

Permettre aux collaborateurs d'adapter l'organisation de leur temps de travail en fonction de leurs contraintes personnelles

INDICATEUR :

Nb de réponses au questionnaire annuel de recueil des besoins sur l'organisation du travail /nb de collaborateurs

OBJECTIFS :

100 % à fin 2025
100 % à fin 2028

ACTION 2 :

Proposer un environnement de travail adapté aux besoins particuliers des collaborateurs

INDICATEUR :

Nb de réponses au questionnaire annuel de recueil des besoins sur l'organisation du travail /nb de collaborateurs

OBJECTIFS :

100 % à fin 2025
100 % à fin 2028

S'ASSURER DU BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS ET DE LEUR ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

ENGAGEMENT 06

Favoriser l'employabilité de nos collaborateurs et des plus jeunes

Proposer des formations et accompagnements adaptés tout au long de la vie professionnelle et dès l'étape de formation initiale



ACTION 1 :

Rendre obligatoire la réalisation du MOOC NR par tous les collaborateurs

INDICATEUR :

Taux des collaborateurs ayant réalisé le MOOC NR

OBJECTIFS :

100 % à fin 2025

100 % à fin 2028

ACTION 2 :

Participer à des événements qui font grandir la connaissance du secteur pour les collaborateurs

INDICATEUR :

Nombre d'événements suivi / collaborateur / an

OBJECTIFS :

4 à fin 2025

6 à fin 2028

ACTION 3 :

S'engager auprès des jeunes via du mentoring

INDICATEUR :

Nombre d'heures de mentoring/an

OBJECTIFS :

6 à fin 2025

10 à fin 2028

S'ASSURER DU BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS ET DE LEUR ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

ENGAGEMENT 07

Garantir une organisation interne fluide

Améliorer en continu les process pour fluidifier la communication interne et le bon suivi de projets



ACTION 1 :

Optimiser l'organisation du suivi des actions et de la charge de travail

INDICATEUR :

Taux de remplissage du temps passé par tâche /collaborateur

OBJECTIFS :

80 % à fin 2025
100 % à fin 2028

ACTION 2 :

Optimiser les espaces partagés pour faciliter l'organisation interne du travail

INDICATEUR :

Taux de rangement réalisé
(Nombre de Rangement réalisé/Nombre de semaine de travail*100)

OBJECTIFS :

70 % à fin 2025
80 % à fin 2028

ACTION 3 :

Garder tous les collaborateurs au même niveau d'information grâce à un point d'avancement hebdomadaire

INDICATEUR :

Taux de réunion réalisée
(Réunions réalisée/Nombre de semaine de travail*100)

OBJECTIFS :

90 % à fin 2025
100 % à fin 2028

S'ASSURER DU BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS ET DE LEUR ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

AGIR POUR LE BIEN COMMUN ET UN AVENIR DURABLE POUR TOUS



1 PAS DE PAUVRETÉ



7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN CÔTÉ ABORDABLE



11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES



12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES



14 VIE AQUATIQUE



15 VIE TERRESTRE



17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS



ENGAGEMENT 08

Redistribuer de la valeur et du savoir

S'engager à soutenir des associations ou des entreprises de l'ESS (financièrement et en audience sur nos supports de communication) et participer à la sensibilisation de tous sur les enjeux RSE.



ACTION 1 :

Reverser au moins 1 % de notre CA à une association

INDICATEUR :

% du CA à une association ou entreprise de l'ESS

OBJECTIFS :

1 % à fin 2025
2 % à fin 2028

ACTION 2 :

Utiliser nos leviers de communication pour promouvoir des associations engagées pour un impact positif sur la planète

INDICATEUR :

Nombre de posts sur les réseaux sociaux dédiés à la promotion d'associations engagées par an

OBJECTIFS :

10 à fin 2025
15 à fin 2028

ACTION 3 :

Communiquer sur les réseaux sociaux et via des articles sur notre site internet des sujets RSE

INDICATEUR :

Nombre de posts sur les réseaux sociaux dédiés à la sensibilisation RSE par an

OBJECTIFS :

12 à fin 2025
24 à fin 2028

ENGAGEMENT 09

Mener une politique d'achats responsables, services comme produits

Être attentifs à l'impact de l'ensemble de notre chaîne de valeur



ACTION 1 :

Etablir une liste de critères d'éco-responsabilité pour nos achats

INDICATEUR :

Création de la liste des critères

OBJECTIFS :

mis à jour à fin 2025

mis à jour à fin 2028

ACTION 2 :

Favoriser les partenariats avec des entreprises à impact / mission

INDICATEUR :

Etablir une liste de critères de choix des partenaires

OBJECTIFS :

mis à jour à fin 2025

mis à jour à fin 2028

ACTION 3 :

Augmenter la durée de vie du matériel informatique et électronique

INDICATEUR :

Nombre d'appareils réparés
/Nombre d'appareils achetés
dans l'année

OBJECTIFS :

80 % à fin 2025

90% à fin 2028

ENGAGEMENT 10

Viser la sobriété énergétique et numérique

Veiller à consommer le moins possible, réduire les trajets les plus polluants et diminuer nos impacts digitaux.



ACTION 1 :

Partager les bonnes pratiques pour réduire l'impact digital de notre activité

INDICATEUR :

Ecrire les règles de bonnes pratiques NR dès l'onboarding

OBJECTIFS :

mis à jour à fin 2025
mis à jour à fin 2028

ACTION 2 :

Participer au Digital Clean Up Day

INDICATEUR :

Taux de participation interne

OBJECTIFS :

100 % à fin 2025
100% à fin 2028

ACTION 3 :

Réduire au maximum les déplacements en voiture

INDICATEUR :

Nb de km parcourus en voiture d'une année sur l'autre

OBJECTIFS :

< 15 % à fin 2025 (d'une année sur l'autre)
< 10 % à fin 2028
(d'une année sur l'autre)

ACTION 4 :

Remplacer les trajets en avion court par du train si moins de 10h de TGV

INDICATEUR :

Nb trajets en avion vs train

OBJECTIFS :

0 à fin 2025
0 à fin 2028

ENGAGEMENT 11

Promouvoir la biodiversité

Faire notre part pour alerter sur la sauvegarde de la biodiversité et agir à notre niveau pour participer à sa sauvegarde.



ACTION 1 :

Promouvoir la protection de la biodiversité sur les supports de communication de l'agence

INDICATEUR :

Nombre de posts sur les réseaux sociaux dédiés à la biodiversité par an

OBJECTIFS :

5 à fin 2025

8 à fin 2028

ACTION 2 :

Participer financièrement à des actions en faveur de la biodiversité

INDICATEUR :

Diriger notre donation du 1% pour la planète en faveur d'associations de préservation/ régénération de la biodiversité

OBJECTIFS :

80 % à fin 2025

90% à fin 2028

ANNEXES



CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES

Cartographie des parties prenantes par catégories, niveau d'impact potentiel et proximité avec Héros de l'ordinaire.

Les parties prenantes avec la surface la plus importante entretiennent une relation plus proche avec l'entreprise

Niveau d'impact sur H2O :



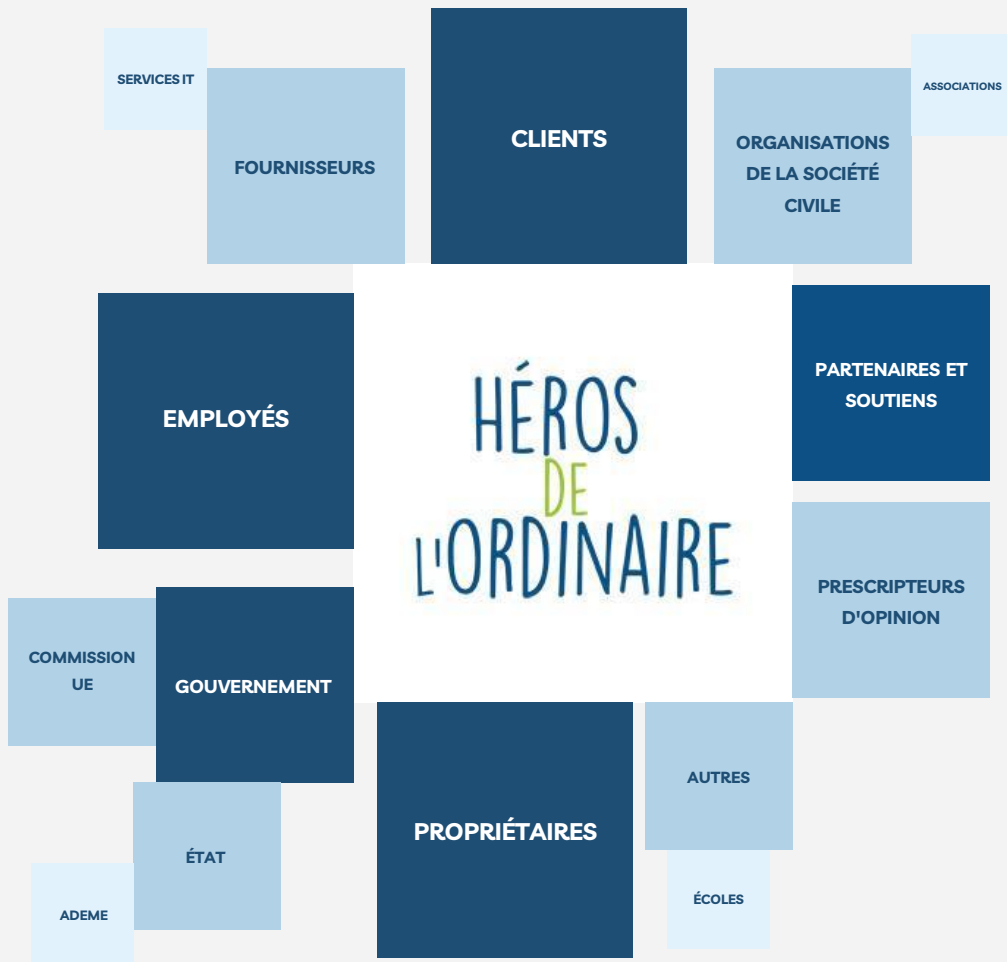
Très élevé



Élevé



Modéré



MATRICE DE MATÉRIALITÉ



HEROSDEL'ORDINAIRE

<https://herosdelordinaire.com>

