



FEUILLE DE ROUTE VERS LES OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE



Nom de l'organisation : R-Medic

Nom du coach : Camille Haguinet - Forethix

Date d'adoption : 05/12/2024

Par : Eric ROMAIN - *Administrateur*

Stéphane RICHTER - *Administrateur*

Stéphane MASSON - *Manager*



I. CONTEXTE — Un cadre international décliné au niveau wallon

En septembre 2015, les États membres des Nations Unies ont adopté un programme mondial ambitieux qui vise à promouvoir un meilleur avenir pour tous, en ouvrant la voie à l'éradication de l'extrême pauvreté, à la lutte contre les injustices et inégalités ainsi qu'à la protection de notre planète. Cet Agenda s'articule autour des 17 Objectifs de développement durable (ODD), déclinés en 169 cibles, qui définissent et traduisent les priorités pour assurer une transition juste vers un développement durable à l'horizon 2030.

Pour concrétiser ces Objectifs au niveau local, la Wallonie a lancé un appel en vue d'accompagner diverses organisations publiques et privées dans leur démarche de transition vers un développement durable.



2. MÉTHODE — Notre façon de procéder

Cinq demi-journées d'accompagnement avec un coach ont été mises à notre disposition afin de faire un état des lieux de nos impacts (diagnostic) et d'identifier, avec l'aide de nos parties prenantes, les actions les plus pertinentes à mener pour contribuer aux 17 ODD (plan d'action).

ELEMENTS PRINCIPAUX DE LA METHODE :

1. Engagement des parties prenantes

A ce stade, nous avons essentiellement consulté deux types de parties prenantes : nos clients institutionnels – hôpitaux, maisons de repos – et nos partenaires financiers – banques et autres investisseurs.

La question leur a été posée de connaître leurs attentes en matière de Développement Durable à notre égard. Une réponse a par exemple été : « qu'en tant qu'acteur financier, l'objectif premier est d'évaluer et gérer les risques en lien avec ses investissements (cf. outil SASB pour l'évaluation des enjeux matériels par secteur. Le deuxième axe est celui de l'atténuation au travers de KPI sociaux et environnementaux, et de leur suivi (bilan Carbone, CSRD-VSME). Des entreprises mieux préparées et plus conscientes, rendent l'écosystème dans sa globalité plus résilient. » (Sambrinvest).

Nous nous sommes dès lors engagés dans un processus de réalisation d'un bilan Carbone avec ce partenaire et allons mettre en place un reporting type VSME en tant que petite entreprise. Nos clients institutionnels hospitaliers se sont également lancés dans ce type de démarche ODD depuis plusieurs années. L'un d'entre eux a marqué son accord pour rester en contact avec nous et échanger sur les objectifs de part de d'autre et leurs probables points de croisement (CHU Tivoli). Des contacts sont planifiés avec les autres clients institutionnels dans les prochains mois.

Le travail étant continu, nous comptons également impliquer sur le long cours nos clients individuels, à savoir la population, première bénéficiaire de nos services et activités, et ce au travers d'un échange physique sur notre projet de Développement Durable (information-sensibilisation). Celui-ci doit permettre de vérifier voire d'évoluer si des idées créatives ressortent de cet échange.

Un autre partenaire important, le SPF Santé Publique au travers de l'Inspection d'Hygiène provinciale, nous a confirmé son intérêt très élevé dans la thématique vu les liens et impacts en matière de santé publique, et souhaite par conséquent échanger avec nous dès début 2025 au sujet de notre démarche.

Enfin, la méthodologie utilisée pour l'élaboration du présent Plan a aussi impliqué directement une partie de notre personnel (partie prenante interne primordiale), par l'intermédiaire de nos Cadres qui ont participé aux ateliers ODD coachés par la Région wallonne. L'ensemble de nos collaborateurs sera formé aux ODD endéans les deux ans, notamment pour les impliquer dans sa mise en œuvre.



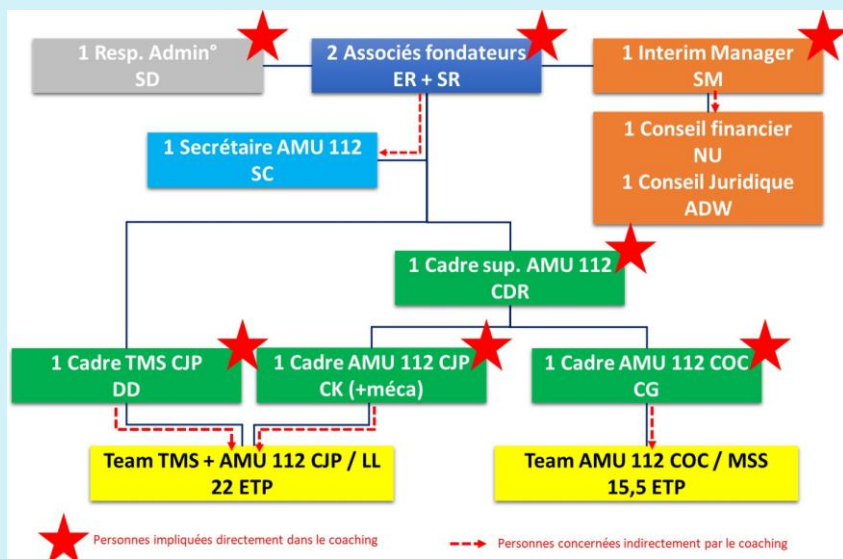
2. Pilotage, y compris pour la mise en œuvre de la feuille de route

Nous avons souhaité impliquer non seulement le management mais aussi l'encadrement du groupe R-MEDIC, à savoir :

- les 2 Administrateurs et associés fondateurs ;
- la Responsable administrative ;
- le Manager de transition ;
- les Cadres.

Ce groupe s'est maintenant mué en notre Comité ODD.

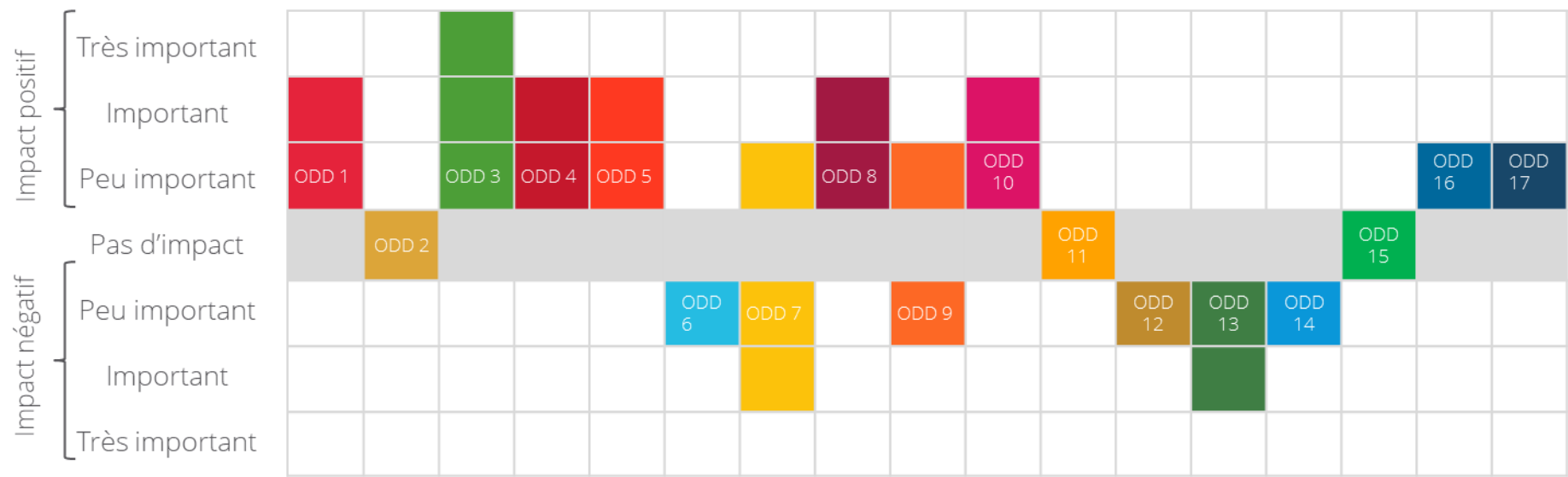
L'organigramme suivant illustre les parties prenantes internes impliquées directement dans le processus de coaching ODD accompagné par la Région wallonne :



L'investissement et la disponibilité du Manager a été plein et entier durant l'accompagnement. Etant lui-même formé sur la thématique (e-formation MIT 2022 « Sustainability : opportunities for industries »), il est d'ores et déjà fortement sensibilisé aux enjeux et à la nécessité pour toute entreprise de mettre 'sa pierre à l'édifice' d'une société plus durable. Il présidera le Comité ODD qui se réunira trimestriellement, notamment pour évaluer l'avancement des projets y figurant.

Notre feuille de route, une fois validée, sera publiée sans délai.

3. DIAGNOSTIC — Notre impact sur les 17 Objectifs de développement durable



Parmi les 17 Objectifs de Développement Durable,
Les 9 items prioritaires pour le groupe R-médic :



CONCLUSION DE L'ANALYSE :

1. Impact actuel au regard des 17 Objectifs de Développement durable

Les missions de santé publique auxquelles participe notre groupe ne sont pas totalement étrangères aux objectifs sous-tendus par les Objectifs de Développement Durable.

Par essence, notre métier de transport de patients, tant urgent que non-urgent, est par exemple directement lié à l'ODD 3 visant à l'amélioration de la santé et du bien-être ou l'ODD 16 pour plus de justice (ici sociale essentiellement).

Mais pour remplir ces missions, nous devons mettre en œuvre des moyens et des processus qui peuvent mieux tenir compte des différentes prérogatives des ODD.

Ainsi, l'organisation de nos Ressources Humaines doit faire écho à certains ODD tels que l'ODD 4 pour nos parcours de formations et les ODD 5 et 10 en ce qui concerne l'équité interne, et même l'ODD 3 en termes de Bien-être de nos collaborateurs ou encore l'ODD 7 au travers de la rénovation de nos bâtiments (conditions de travail).

Par ailleurs, l'ODD1 est à prendre en compte également car nous faisons face à un contentieux de facturation très important. Il sera pertinent et intéressant de revoir notre processus de gestion des factures impayées et nos plans de recouvrement pour mieux tenir compte des situations souvent précaires de nos clients individuels locaux.

Enfin, les outputs matériels liés à nos activités doivent être mieux maîtrisés et replacés dans les filières adéquates : tri des déchets, amélioration du recyclage, diminution de la consommation d'énergie, réorientation vers des énergies plus renouvelables.

2. Enjeux stratégiques et pertinents sur lesquels agir prioritairement

Le groupe R-médic souhaite donc se concentrer sur les 9 ODD suivants de manière prioritaires car ils font sens à nos activités et notre petite taille :

- **ODD 1 : Rendre accessible à tous les services d'ambulance ;**
- **ODD 3 : Participer activement à l'amélioration de la santé de la population et au bien-être du personnel au travers de nos missions d'intervention ;**
- **ODD 4 : Développer les compétences de nos collaborateurs ;**
- **ODD 5 : Annihiler toute iniquité de genre au sein de notre groupe ;**
- **ODD 7 : Réaliser une transition énergétique au niveau des bâtiments et de la mobilité ;**
- **ODD 8 : Assurer le développement structurel de nos activités ;**
- **ODD 10 : Lutter contre toute forme de harcèlement ;**
- **ODD 13 : Sensibiliser au changement climatique et responsabiliser tous nos travailleurs ;**
- **ODD 16 : Promouvoir la paix, l'équité et la bonne gouvernance.**



4. PLAN D'ACTION — Nos actions prioritaires pour renforcer notre contribution aux Objectifs de développement durable



OBJECTIF SMART : Rendre accessibles à tous les services d’ambulances			
Actions à mettre en place	Responsabilités / Ancrage	Indicateurs	Échéance
1. Entrer dans la procédure FAMU pour les patients insolvable	Management	Nombre de patients avec procédure FAMU	31/12/2024
2. Améliorer l’information sur la procédure de facturation à la population (brochures, médias, réseaux sociaux,)	Périmètre à définir (urgent/non urgent) → Management	Nombre de brochures imprimées/distribuées	30/06/2025
3. Rediriger certaines demandes vers des structures plus adéquates (exemple SAMU social, ...)	Management (mise en place) Dispatching et secrétariat	Nombre de demandes redirigées	31/12/2024





OBJECTIF SMART : Participer activement à l'amélioration de la santé de la population et au bien-être du personnel au travers de nos missions d'intervention			
Actions à mettre en place	Responsabilités / Ancrage	Indicateurs	Échéance
1. Développement d'ergonomie au travail (exemple chaise à chenille) ; commencer par un audit ergonomique	Personnel (et indirectement patients)	Retour d'enquête de satisfaction des ambulanciers Investissements réalisés en matériel ergonomique	Juin – juillet 2025
2. Organiser des formations avec une école du dos (cf. ODD 4)	Personnel	Taux d'employé(e)s ayant participé à la formation	Fin 2025

OBJECTIF SMART : Participer activement à l’amélioration de la santé de la population et au bien-être du personnel au travers de nos missions d’intervention (suite)			
Actions à mettre en place	Responsabilités / Ancrage	Indicateurs	Échéance
3. Améliorer la diffusion et l’application des procédures d’hygiène (révision des procédures en place, petit carnet de poche avec les procédures triées par situation)	Personnel (et indirectement patients)	Nombre de procédures revues Nombre de carnets de poche distribués Vérification régulière du respect des procédures	Fin 2025
4. Etablir un plan d’investissement à 3 ans pour du matériel de pointe (exemple machine Lucas RCP)	Management	Montants investis Investissements réalisés	31/12/2024



OBJECTIF SMART : Développer les compétences de nos collaborateurs			
Actions à mettre en place	Responsabilités / Ancrage	Indicateurs	Échéance
1. Offrir des formations complémentaires aux ambulanciers (catalogue de formations)	Management (et personnel)	Taux d'employés par an ayant participé à au moins une formation complémentaire Nombre de formations complémentaires suivies par an	2025-2027
2. Offrir une formation de formateur au personnel (sur candidature)	Management (et personnel)	Nombre d'employés ayant suivi une formation de formateur	2027



OBJECTIF SMART : Développer les compétences de nos collaborateurs <i>(suite)</i>			
Actions à mettre en place	Responsabilités / Ancrage	Indicateurs	Échéance
3. Consolider le parcours professionnalisant ATNUP – AMU → généraliser à tous les employés	Management (et personnel)	Taux d'employés ayant suivi le parcours professionnalisant ATNUP - AMU	2026



OBJECTIF SMART : Annihiler toute iniquité de genre au sein de notre groupe			
Actions à mettre en place	Responsabilités / Ancrage	Indicateurs	Échéance
2. Elaborer une politique de lutte contre les inégalités de genre au sein du groupe	Management	Nombre de réunions Nombre de formes détectées Nombre d'actions mises en place Y compris les communications réalisées	2026





OBJECTIF SMART : Réaliser une transition énergétique au niveau des bâtiments et de la mobilité			
Actions à mettre en place	Responsabilités / Ancrage	Indicateurs	Échéance
1. Installation de panneaux photovoltaïques sur le site de Monceau	Management	Nombre de KWh produits par mois vs consommés	2025
2. Réhabilitation de la citerne à eau de pluie sur chaque site	Management	Nombre de litres récupérés par mois	2026
3. Réaliser un audit énergétique sur chaque site	Management	Nombre de KWh consommés sur les différentes sources d'énergie	2026

OBJECTIF SMART : Réaliser une transition énergétique au niveau des bâtiments et de la mobilité			
Actions à mettre en place	Responsabilités / Ancrage	Indicateurs	Échéance
4. Etudier la faisabilité de l'électrification de la flotte de véhicules	Management	Nombre de véhicules carbone – hybrides – électriques	2030
5. Choix d'un fournisseur d'énergie verte	Management	% énergie verte consommée	2026
6. Changer de système de chauffage sur le site de Monceau	Management	Consommation de KWH et type d'énergie utilisée	2027
7. Digitalisation du système HVAC	Management	Consommation d'énergie pour le HVAC	2026
8. Sensibiliser/inciter le personnel à choisir la mobilité douce (exemple prime vélo) → affichage aux valves, brochures mobilité douce, intégration de la prime vélo dans le règlement, ...	Management	Nombre de communications réalisées Nombre de personnels en mobilité douce	2027



OBJECTIF SMART : Assurer le développement structurel de nos activités			
Actions à mettre en place	Responsabilités / Ancrage	Indicateurs	Échéance
1. Se positionner sur les nouvelles modalités de prise en charge (PIT, AI, ...)	Management	Nombre de contrats selon les nouvelles modalités	2027
2. Développement géographique (Brabant wallon – Hainaut centre, ...)	Management	Interventions réalisées dans les différentes zones Nouvelles implantations établies	2027
3. Lutter contre l'absentéisme au travers de nouveaux incitants	Management Travailleurs	Taux d'absentéisme	2025



OBJECTIF SMART : Lutter contre toute forme de harcèlement			
Actions à mettre en place	Responsabilités / Ancrage	Indicateurs	Échéance
1. Améliorer la communication concernant notre lutte contre le harcèlement	Management	Nombre de communications réalisées en interne (notes, affiches, présentations...)	2025
2. Mettre en place un canal de communication de confiance pour la déclaration de faits de harcèlement	Management	Nombre de faits de harcèlement déclarés au sein du groupe	2025
3. Mettre en place une procédure de déclaration de harcèlement lors d'interventions/courses auprès des autorités compétentes	Management Travailleurs	Nombre de constatations de harcèlements déclarés aux autorités compétentes	2025



OBJECTIF SMART : Sensibiliser au changement climatique et responsabiliser tous nos travailleurs			
Actions à mettre en place	Responsabilités / Ancrage	Indicateurs	Échéance
1. Mettre en place une formation interne aux ODD	Management / Travailleurs	Nombre de participants	2025
2. Réaliser une fresque du climat	Management / Travailleurs	Nombre de participants	2026
3. Réaliser un bilan Carbone	Management	Nombre de tonnes de Carbone épargnés Nombre de communications sur le sujet aux équipes et en externe	2025
4. Améliorer réellement le tri des déchets	Management Travailleurs	Nombre d’infractions relevées	2025



OBJECTIF SMART : Promouvoir la paix, l'équité et la bonne gouvernance			
Actions à mettre en place	Responsabilités / Ancrage	Indicateurs	Échéance
1. Mettre en place une formation sur la communication non violente	Management	Nombre de participants	2026
2. Proposer d'intégrer la société dans le programme B fast	Management Travailleurs	Nombre de participants	2027
3. Maintenir la gouvernance en matière de Développement Durable	Management Comité ODD	Nombre de réunions Nombre de participants	En continu