LUNDI

CAP MEETING
CHAQUE LUNDI

Une réunion d'équipe sur l'état d'avancement de tous les dossiers a lieu tous les lundis matins et chacun s'exprime sur son travail et ses projets.

4 avis qui comptent

RELECTURE
DU RAPPORT INTÉGRÉ

En tant que signataire du Global Compact Belgium et formateur agréé sur les guidelines GRI, nous nous sommes engagés à rédiger un premier rapport intégré pour l'année 2011. Pour structurer et consolider notre démarche, nous avons passé toute notre organisation au crible de plusieurs sources et standards de référence : ISO 26000 comme trame de fond, AA1000 Stakeholder Engagement Standard pour rencontrer nos parties prenantes, Global Reporting Initiative pour agencer l'information collectée, Charte du Pacte Mondial des Nations unies pour communiquer sur notre progrès, en plus d'une enquête client. Ce rapport répond au **niveau C du GRI** et sert de **Communication on Progress** pour le Pacte Mondial des Nations unies. Les principes émergents de l'International Integrated Reporting Committee nous ont également inspirés.

D'IETEREN
BRAINSTORM

La mobilité durable [illegible] stratégique de D'Ieteren et d'autres de nos clien[illegible] transport. Pour évoluer vers une mobilité plus fluide et plus respectueuse de l'environnement, CAP applique des techniques de créativité et d'innovation avec des équipes internes multidis[illegible] achats, [illegible]sociale et environnementale ont été revisitées et de nouveaux produits envisagés. Consultés, plusieurs stakeholders externes ont exprimé leurs idées et attentes et le Comité de Direction se saisit de ce dossier devenu stratégique !

ANALYSE DU CYCLE DE VIE (ACV)
FORMATION SIMAPRO

L'ACV est un exemple d'outil encore trop peu connu et appliqué. Pourtant, le screening de l'empreinte environnementale d'un objet ou d'une activité « du berceau à la tombe » donne l'heure juste au moment d'opérer des choix de production et de consommation durables. CAP encourage la prise en compte de l'empreinte aquatique, de l'épuisement des ressources et de la perte de biodiversité dans l'analyse.

L'idée du Programme des Nations Unies pour l'environnement d'intégrer des impacts sociaux tout au long de la chaine de production est aussi bienvenue… et très complexe. CAP est formé en ACV avec le logiciel hollandais Simapro. Cette formation fait aussi partie du portefeuille de notre CAP academy.

cap

DINSDAG

SNDD TOGO
PRÉPARATION DE LA REVUE PAR LES PAIRS

Nous travaillons régulièrement en Afrique francophone. Depuis 6 ans, nous participons au processus d'élaboration et de validation des stratégies nationales de développement durable (SNDD) du Togo, Bénin, Côte d'Ivoire, Niger, Comores. CAP réalise des rapports de contexte, identifie les axes stratégiques et organise des ateliers de revue par les pairs des textes finaux. C'est ce travail de terrain qui alourdit notre bilan carbone de 2011 mais consolide notre approche des rapports Nord-Sud. Il crédibilise notre démarche et nous permet d'apprécier plus justement les vrais enjeux du développement durable.

SITE WEB
NOUVELLE STRUCTURE

Le monde bouge vite ! La connaissance et les réalités de terrain suivent cette cadence. Nos outils s'adaptent pour dévoiler mieux encore les enjeux, couleurs et philosophie de notre métier et de notre entreprise.

Suivez le lien **www.capconseil.be**
Notre approche et notre éthique y sont exposées ainsi que nos outils, le détail de nos indicateurs et les programmes auxquels nous adhérons. Nos projets, nos lectures, nos formations.

BILAN CARBONE ©

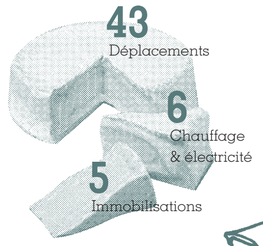
CAP a réalisé, pour la première fois, son Bilan Carbone©. Celui-ci répond au scope 2 de la méthode élaborée par l'ADEME (France). Résultat : le transport est notre plus gros poste d'émissions. Il reflète notre volonté d'effectuer un travail de qualité, riche de l'échange face à face et mené directement sur le terrain. Tout ne peut pas se faire à distance. Néanmoins CAP utilise de plus en plus les nouveaux médias informatiques (webinar, téléconférences). Un exemple : une formation ISO 26000 animée à distance pour des experts francophones a évité 25 déplacements internationaux !

Le calcul des consommations d'eau et de papier est difficile lorsqu'on loue des bureaux au sein d'un bâtiment « tout inclus » mais elles sont peu pertinentes vu la taille réduite de CAP. Des gestes simples de rationalisation permettent une consommation raisonnée.

Nous limitons notre impact environnemental avec les gestes suivants : dématérialisation dès que possible, remboursement à 100% des transports en commun, voitures de société économes en carburant (maximum 119g de CO_2/km), covoiturage.

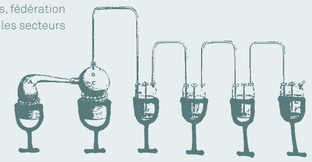
Ce rapport minuscule, complété par plus d'information sur notre nouveau site web, est imprimé sur du papier certifié avec des encres végétales.

54 t
CO_2 eq
à compenser

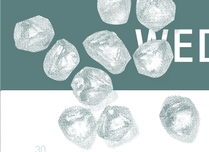


KAURI
SHMOOZING DRINK

Pour influencer et être influencé par la société et rester en dialogue avec ses parties prenantes, CAP est membre de plusieurs réseaux : KAURI, réseau apprenant et centre d'expertise dédié à la responsabilité sociétale, le Global Compact Network Belgium et l'Union Wallonne des Entreprises, fédération patronale ouverte à tous les secteurs d'activité, le Réseau Normalisation et Francophonie et le Global Reporting Initiative. Marie d'Huart est aussi administratrice de la Chambre de Commerce et d'Industrie du Brabant Wallon et membre du groupe international post publication d'ISO 26000.



WEDNESDAY



ROSY BLUE
ANALYSE CRITIQUE DU RAPPORT SELON AA 1000 ASSURANCE STANDARD

CAP a réalisé pour le diamantaire Rosy Blue une relecture critique et la vérification externe de son rapport sociétal selon les principes du GRI et d'ISO 26000. Spécialiste des questions de reporting sociétal, CAP incite à la communication franche et structurée des performances extra-financières pour encourager le progrès. Nos outils phares : les grilles de matérialité ISO 26000, GRI et AA 1000 AS… et un certain franc-parler.

SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL JUSTICE
ISO 26000 DANS UNE ADMINISTRATION

Durant 5 ans, CAP s'est forgé une expérience et un savoir-faire en participant comme délégué belge auprès du groupe de travail ISO / WGSR pour co-rédiger ce nouveau standard sur la Responsabilité Sociétale des Organisations. Depuis sa parution en 2010, CAP aide ses clients à s'approprier ces lignes directrices pour leurs métiers.

La responsabilité sociétale n'est pas l'apanage exclusif du secteur privé. Les autorités publiques se saisissent aussi de standards internationaux. Deux SPF comme 13 autres clients, ont suivi les recommandations d'ISO 26000 avec CAP en 2011.

Nous avons organisé 9 formations « ISO 26000 » en 2011. C'est aujourd'hui un outil stratégique de référence.

CSR EUROPE
PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE
« DROITS DE L'HOMME & ENTREPRISES »

En Europe, trop peu d'organisations intègrent formellement la question des droits de l'homme dans leur travail quotidien. Chez CAP, nous voulons leur donner une place de choix. Dans nos achats, avec nos partenaires internationaux et clients actifs à l'étranger, surtout dans les pays connus comme « sensibles ». Avec CSR Europe, nous avons analysé comment 5 acteurs internationaux (OCDE, Nations unies, Commission européenne, ISO, Global Compact) se (re-)saisissent des 31 droits de l'homme. Nous avons des clients en Chine, en Tunisie ou en Côte d'Ivoire avec qui ces points sont à l'agenda. Nous suivons de près les travaux de l'équipe de John Ruggie aux Nations-Unies. La moitié des membres de l'équipe est formée aux questions de droits de l'homme. En 2012, la totalité de l'équipe sera formée sur ces questions et nous développerons l'axe « Human Rights » de la responsabilité sociale des organisations dans tous nos services, notamment par la mise en place d'outils de « due diligence ».

TRENDS TENDANCES
RECEVOIR JOURNALISTE POUR L'ARTICLE ISO 26000

À ce propos, 96 % de nos clients pensent que nous fournissons une analyse nouvelle et que nous anticipons les changements de société, 100% pensent que nous rendons notre savoir accessible. 70% de nos clients nous choisissent d'ailleurs pour notre expérience et nos références.

Nous transmettons également notre savoir et notre expérience à travers des [illegible]icles. Tout le portefeuille de [illegible] publications et [illegible]P academy sont [illegible]site internet.

Les médias restent un outil [illegible] tant [illegible] vulga[illegible] émet[illegible] influe[illegible]

QU'EN DISENT NOS EMPLOYÉS ?

Nous faisons partie de la culture d'entreprise : ambiance dynamique et décontractée, plaisir au travail, apprentissage continu.
CAP demande une gestion multi-tâches, souplesse et inventivité. Si nous sommes souvent au bureau, notre terrain, ce sont les rendez-vous client, des visites sur site, ma mission PIP au Sénégal.
Ce qui nous motive le plus ? Le contenu des projets et les thématiques du développement durable.

Vincent

JUEVES

ENTRETIEN JULIEN
GÉNÉRATION Y

CAP est une petite équipe qui privilégie la qualité à la quantité. La taille relative de CAP constitue un défi pour répondre aux variations de volume de travail et offrir une perspective à moyen et long termes pour les employés. Chez CAP, le recrutement s'opère en pointillés en fonction des opportunités de contrat et des candidats. Nous privilégions les profils variés, ce qui nous permet de proposer des compétences dans 5 domaines principaux (droit, économie, communication, gestion et environnement) et dans 5 langues.
Même sans avoir de procédure formelle, nous sommes attentifs à ne pas discriminer à l'embauche.

Travailler avec la génération Y ajoute une part de volatilité : les jeunes employés cherchent des expériences diverses, le voyage, le changement. L'investissement en formation et coaching s'en voit parfois … valorisé ailleurs !

Les collaborateurs de CAP participent à de nombreuses formations et acquièrent une montée en compétences appréciée. Les formations sont accessibles à 100 % des salariés et choisies en fonction des projets, des demandes ou des besoins du salarié lors de son évaluation annuelle.
En 2011, chacun a suivi un total de 6 jours de formation.

PIP-COLEACP
PRÉPARATION FORMATION À DAKAR

Quel standard pour les exploitants agricoles et horticoles d'Afrique de l'Ouest ? Le PIP vise à la professionnalisation des acteurs des filières agricoles et horticoles en Afrique-Caraïbes-Pacifique. Souvent mis au défi pour leurs conditions de production, les exploitants ont tout à gagner à connaître les labels, standards et outils qui leur permettent de mieux négocier sur les marchés internationaux et de sécuriser l'écoulement de leurs produits. CAP a formé au Sénégal une vingtaine d'experts et de dirigeants africains aux logiques d'ISO 26000 et d'autres standards RSE.
Une visite de terrain sur une plantation a également permis de tester un diagnostic.

LISTE DE COURSES

- café
- PC
- GSM
- voiture

Attention à :
- impact environnemental (recyclage compris)
- conditions sociales de fabrication
- durée de vie
- responsabilité sociétale du fournisseur

GRI T[illegible]
RASSEM[illegible]

CAP a l'exc[illegible] certifiantes[illegible] tium avec P[illegible] et HR2D (Lu[illegible] formation be[illegible] maximum de[illegible] horizons. Par[illegible] Society, le SPI[illegible] Développement Durable, Belgacom, la STIB, notre partenaire tunisien Key Consulting. La plupart d'entre eux ont d'ailleurs ensuite rédigé [illegible]es guide-[illegible]r le [illegible]on de [illegible]e ISO 26000, [illegible]A 1000. CAP compte investir plus d'énergie dans le reporting stratégique et intégré qui ose débattre des questions qui fâchent.

The Consortium of PRé Consultants, CAP conseil & HR2D is a GRI Certified Training Partner for Benelux countries

AG EXTRAORDINAIRE
CAP CONSEIL SOUS L'ANGLE ADMINISTRATIF

CAP conseil est une société privée à responsabilité limitée créée en 2003, spécialisée dans le conseil et la formation en développement durable. Son siège social est basé à Wavre, en Belgique. Le capital de CAP est également réparti entre les deux associés, fondateurs et gérants, Serge De Backer et Marie d'Huart.

RH : CAP est une PME de 4 personnes associant 2 gérants et 2 employés. En 2011, la parité homme – femme était parfaite tant pour les employés que pour les associés ! Les salaires et contrats des employés sont calqués sur la législation et les accords de la commission paritaire 218. Comme avantage extra légal, CAP encourage la mobilité douce par un remboursement à 100% des transports en commun.

€ : Notre chiffre d'affaires connaît une moyenne de 11 % d'augmentation depuis 2009. Au moins 5% des bénéfices annuels sont reversés à des associations actives dans les pays en développement, principalement en Afrique. En 2011 nous avons également soutenu Oxfam Trailwalker par un don de 400 €.

Clients : CAP a servi 30 clients en 2011, dont la moitié de nouveaux, répartis dans les sphères publiques, privées et non lucratives. CAP a formé plus d'une centaine de personnes. Grâce à notre reconnaissance dans plusieurs cénacles à l'étranger, nous bénéficions d'un rayonnement international. En 2011, CAP a travaillé dans 12 pays.

FREITAG

RÉFLEXION STRATÉGIQUE
WHAT'S NEXT ? 2012 - 2020

Développer une vision à long terme n'est pas aisé ! Nous travaillons souvent au coup par coup en fonction des contrats décrochés et des opportunités qui s'offrent à nous en Belgique et à l'étranger. Cependant, nos études et les feedbacks de nos clients depuis 3-4 ans nous permettent d'identifier des points de blocage sérieux au développement durable au sein du business. Parmi ceux-ci, la crise économique, le cadre régulatoire et la vision à court terme et exclusivement financière des CEO sont des nœuds majeurs.

Ceci ne fait pas progresser la prise en compte du développement durable à un niveau stratégique, malgré des constats d'urgence partagés. Nous nous attèlerons à ces noeuds de façon plus ciblée dorénavant.

Dans la foulée de notre participation à Rio + 20, notre volonté est de rester un acteur de changement sur la scène internationale, sur les volets du commerce durable, de l'audit et des politiques commerciales.

RIO+20
United Nations Conference on Sustainable Development

GO - NO GO ?

En 9 ans, il est arrivé deux fois que CAP refuse de travailler avec une organisation par « conflit d'éthique ». Un grand moment de solitude… pour tant de fierté après coup ! Au quotidien, CAP n'analyse pas encore systématiquement la gouvernance de ses clients, mais une procédure « go-no go » est à l'examen. Entre faire progresser des situations délicates et préserver ses activités, CAP doit trouver un juste milieu, sans complaisance ni angélisme.
Nous nous efforçons de pratiquer une concurrence loyale en proposant des prix qui correspondent à ceux du marché où nous prestons. CAP s'est engagé sans hésitation à respecter les 7 principes d'ISO 26000 avec toute la responsabilité que cela implique !

ICHEC-E[illegible]
COURS EI[illegible]

CAP est en fav[illegible] de connaissar[illegible] développemen[illegible] les étudiants ju[illegible] pour les adulte[illegible] partie intégran[illegible] Nos clients[illegible] des univers[illegible] de commerc[illegible] de formation[illegible] également d[illegible] privées, pour des équipes internes. Nos activités de conseil ont également un [illegible]os [illegible]e. [illegible]rent [illegible]ne [illegible]t [illegible]a [illegible] systéma[illegible]ment durable au cœur des pratiques de l'organisation.

GYPROC
BATIBOUW : CONSULTATION STAKEHOLDERS

Gyproc souhaite mieux comprendre son rôle comme acteur de construction durable. Nous avons organisé une vaste consultation via deux canaux : un questionnaire web, accessible aux membres de sa mailing list, et une enquête de terrain lors du salon Batibouw de façon à récolter des informations de première main.
Les parties prenantes d'une organisation sont « l'assurance crédibilité » de toute démarche de développement durable. Elles valident, questionnent, alimentent des choix stratégiques pour qui sait les écouter. Nous utilisons plusieurs techniques de dialogue et adaptons les outils à chaque client afin d'obtenir les meilleurs résultats qualitatifs et quantitatifs.

WEEK-END !

PME et consultance partagent un même vice : la charge de travail. Contre les effets néfastes du stress et du manque de pauses, CAP essaie de maintenir un équilibre vie privée-vie professionnelle. Le résultat n'est pas toujours au rendez-vous. Si vous avez une bonne recette, nous sommes preneurs !! D'une manière générale, nous essayons de nous rendre disponibles pour nos proches. Les moments de rush sont compensés par des jours de repos, les week-ends sont sacrés, et deux mises au vert sont organisées par an. Nous pensons que c'est ce qui a contribué à un taux d'absentéisme nul pour toute l'équipe en 2011.

LUNDI

CAP MEETING
CHAQUE LUNDI

Une réunion d'équipe sur l'état d'avancement de tous les dossiers a lieu tous les lundis matins et chacun s'exprime sur son travail et ses projets.

4 avis qui comptent

RELECTURE
DU RAPPORT INTÉGRÉ

En tant que signataire du Global Compact Belgium et formateur agréé sur les guidelines GRI, nous nous sommes engagés à rédiger un premier rapport intégré pour l'année 2011. Pour structurer et consolider notre démarche, nous avons passé toute notre organisation au crible de plusieurs sources et standards de référence : ISO 26000 comme trame de fond, AA1000 Stakeholder Engagement Standard pour rencontrer nos parties prenantes, Global Reporting Initiative pour agencer l'information collectée, Charte du Pacte Mondial des Nations unies pour communiquer sur notre progrès, en plus d'une enquête client. Ce rapport répond au **niveau C du GRI** et sert de **Communication on Progress** pour le Pacte Mondial des Nations unies. Les principes émergents de l'International Integrated Reporting Committee nous ont également inspirés.

D'IETEREN AUTO
BRAINSTORMING : QUELLE MOBILITÉ POUR DEMAIN ?

La mobilité durable est le thème stratégique de D'Ieteren Auto, comme d'autres de nos clients actifs en transport. Pour évoluer vers une mobilité plus fluide et plus respectueuse de l'environnement, CAP applique des techniques de créativité et d'innovation avec des équipes internes multidisciplinaires. Les politiques RH, achats, clients, mécénale et environnementale ont été revisitées et de nouveaux produits envisagés. Consultés, plusieurs stakeholders externes ont exprimé leurs idées et attentes et le Comité de Direction se saisit de ce dossier devenu stratégique !

ANALYSE DU CYCLE DE VIE (ACV)
FORMATION SIMAPRO

L'ACV est un exemple d'outil encore trop peu connu et appliqué. Pourtant, le screening de l'empreinte environnementale d'un objet ou d'une activité « du berceau à la tombe » donne l'heure juste au moment d'opérer des choix de production et de consommation durables. CAP encourage la prise en compte de l'empreinte aquatique, de l'épuisement des ressources et de la perte de biodiversité dans l'analyse.

L'idée du Programme des Nations Unies pour l'environnement d'intégrer des impacts sociaux tout au long de la chaine de production est aussi bienvenue… et très complexe. CAP est formé en ACV avec le logiciel hollandais Simapro. Cette formation fait aussi partie du portefeuille de notre CAP academy.

cap

DINSDAG

SNDD TOGO
PRÉPARATION DE LA REVUE PAR LES PAIRS

Nous travaillons régulièrement en Afrique francophone. Depuis 6 ans, nous participons au processus d'élaboration et de validation des stratégies nationales de développement durable (SNDD) du Togo, Bénin, Côte d'Ivoire, Niger, Comores. CAP réalise des rapports de contexte, identifie les axes stratégiques et organise des ateliers de revue par les pairs des textes finaux. C'est ce travail de terrain qui alourdit notre bilan carbone de 2011 mais consolide notre approche des rapports Nord-Sud. Il crédibilise notre démarche et nous permet d'apprécier plus justement les vrais enjeux du développement durable.

SITE WEB
NOUVELLE STRUCTURE

Le monde bouge vite ! La connaissance et les réalités de terrain suivent cette cadence. Nos outils s'adaptent pour dévoiler mieux encore les enjeux, couleurs et philosophie de notre métier et de notre entreprise.

Suivez le lien **www.capconseil.be** Notre approche et notre éthique y sont exposées ainsi que nos outils, le détail de nos indicateurs et les programmes auxquels nous adhérons. Nos projets, nos lectures, nos formations.

BILAN CARBONE ©

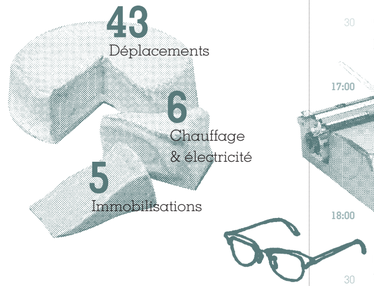
CAP a réalisé, pour la première fois, son Bilan Carbone©. Celui-ci répond au scope 2 de la méthode élaborée par l'ADEME (France). Résultat : le transport est notre plus gros poste d'émissions. Il reflète notre volonté d'effectuer un travail de qualité, riche de l'échange face à face et mené directement sur le terrain. Tout ne peut pas se faire à distance. Néanmoins CAP utilise de plus en plus les nouveaux médias informatiques (webinar, téléconférences). Un exemple : une formation ISO 26000 animée à distance pour des experts francophones a évité 25 déplacements internationaux !

Le calcul des consommations d'eau et de papier est difficile lorsqu'on loue des bureaux au sein d'un bâtiment « tout inclus » mais elles sont peu pertinentes vu la taille réduite de CAP. Des gestes simples de rationalisation permettent une consommation raisonnée.

Nous limitons notre impact environnemental avec les gestes suivants : dématérialisation dès que possible, remboursement à 100% des transports en commun, voitures de société économes en carburant (maximum 119g de CO_2/km), covoiturage.

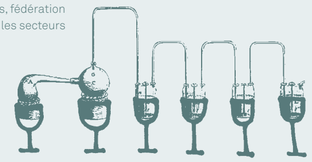
Ce rapport minuscule, complété par plus d'information sur notre nouveau site web, est imprimé sur du papier certifié avec des encres végétales.

54 t
CO_2 eq
à compenser

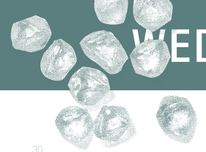


KAURI
SHMOOZING DRINK

Pour influencer et être influencé par la société et rester en dialogue avec ses parties prenantes, CAP est membre de plusieurs réseaux : KAURI, réseau apprenant et centre d'expertise dédié à la responsabilité sociétale, le Global Compact Network Belgium et l'Union Wallonne des Entreprises, fédération patronale ouverte à tous les secteurs d'activité, le Réseau Normalisation et Francophonie et le Global Reporting Initiative. Marie d'Huart est aussi administratrice de la Chambre de Commerce et d'Industrie du Brabant Wallon et membre du groupe international post publication d'ISO 26000.



WEDNESDAY



ROSY BLUE
ANALYSE CRITIQUE DU RAPPORT SELON AA 1000 ASSURANCE STANDARD

CAP a réalisé pour le diamantaire Rosy Blue une relecture critique et la vérification externe de son rapport sociétal selon les principes du GRI et d'ISO 26000. Spécialiste des questions de reporting sociétal, CAP incite à la communication franche et structurée des performances extra-financières pour encourager le progrès. Nos outils phares : les grilles de matérialité ISO 26000, GRI et AA 1000 AS… et un certain franc-parler.

SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL JUSTICE
ISO 26000 DANS UNE ADMINISTRATION

Durant 5 ans, CAP s'est forgé une expérience et un savoir-faire en participant comme délégué belge auprès du groupe de travail ISO / WGSR pour co-rédiger ce nouveau standard sur la Responsabilité Sociétale des Organisations. Depuis sa parution en 2010, CAP aide ses clients à s'approprier ces lignes directrices pour leurs métiers.

La responsabilité sociétale n'est pas l'apanage exclusif du secteur privé. Les autorités publiques se saisissent aussi de standards internationaux. Deux SPF comme 13 autres clients, ont suivi les recommandations d'ISO 26000 avec CAP en 2011.

Nous avons organisé 9 formations « ISO 26000 » en 2011. C'est aujourd'hui un outil stratégique de référence.

CSR EUROPE
PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE
« DROITS DE L'HOMME & ENTREPRISES »

En Europe, trop peu d'organisations intègrent formellement la question des droits de l'homme dans leur travail quotidien. Chez CAP, nous voulons leur donner une place de choix. Dans nos achats, avec nos partenaires internationaux et clients actifs à l'étranger, surtout dans les pays connus comme « sensibles ». Avec CSR Europe, nous avons analysé comment 5 acteurs internationaux (OCDE, Nations unies, Commission européenne, ISO, Global Compact) se (re-)saisissent des 31 droits de l'homme. Nous avons des clients en Chine, en Tunisie ou en Côte d'Ivoire avec qui ces points sont à l'agenda. Nous suivons de près les travaux de l'équipe de John Ruggie aux Nations-Unies. La moitié des membres de l'équipe est formée aux questions de droits de l'homme. En 2012, la totalité de l'équipe sera formée sur ces questions et nous développerons l'axe « Human Rights » de la responsabilité sociale des organisations dans tous nos services, notamment par la mise en place d'outils de « due diligence ».

TRENDS TENDANCES
RECEVOIR JOURNALISTE POUR L'ARTICLE ISO 26000

À ce propos, 96 % de nos clients pensent que nous fournissons une analyse nouvelle et que nous anticipons les changements de société, 100% pensent que nous rendons notre savoir accessible. 70% de nos clients nous choisissent d'ailleurs pour notre expérience et nos références.

Nous transmettons également notre savoir et notre expérience à travers des formations et des articles. Tout le portefeuille de lecture, les publications et le programme de la CAP academy sont accessibles sur notre site internet.

Les médias restent un outil important pour diffuser une information vulgarisée, aborder des sujets d'avenir, émettre des opinions… et exercer notre influence positivement !

JUEVES

ENTRETIEN JULIEN
GÉNÉRATION Y

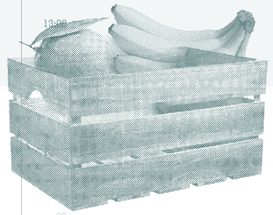
CAP est une petite équipe qui privilégie la qualité à la quantité. La taille relative de CAP constitue un défi pour répondre aux variations de volume de travail et offrir une perspective à moyen et long termes pour les employés. Chez CAP, le recrutement s'opère en pointillés en fonction des opportunités de contrat et des candidats. Nous privilégions les profils variés, ce qui nous permet de proposer des compétences dans 5 domaines principaux (droit, économie, communication, gestion et environnement) et dans 5 langues.
Même sans avoir de procédure formelle, nous sommes attentifs à ne pas discriminer à l'embauche.

Travailler avec la génération Y ajoute une part de volatilité : les jeunes employés cherchent des expériences diverses, le voyage, le changement. L'investissement en formation et coaching s'en voit parfois … valorisé ailleurs !

Les collaborateurs de CAP participent à de nombreuses formations et acquièrent une montée en compétences appréciée. Les formations sont accessibles à 100 % des salariés et choisies en fonction des projets, des demandes ou des besoins du salarié lors de son évaluation annuelle.
En 2011, chacun a suivi un total de 6 jours de formation.

PIP-COLEACP
PRÉPARATION FORMATION À DAKAR

Quel standard pour les exploitants agricoles et horticoles d'Afrique de l'Ouest ? Le PIP vise à la professionnalisation des acteurs des filières agricoles et horticoles en Afrique-Caraïbes-Pacifique. Souvent mis au défi pour leurs conditions de production, les exploitants ont tout à gagner à connaître les labels, standards et outils qui leur permettent de mieux négocier sur les marchés internationaux et de sécuriser l'écoulement de leurs produits.
CAP a formé au Sénégal une vingtaine d'experts et de dirigeants africains aux logiques d'ISO 26000 et d'autres standards RSE.
Une visite de terrain sur une plantation a également permis de tester un diagnostic.



GRI TRAINING
RASSEMBLER GOOD & BAD CASES

CAP a l'exclusivité des formations certifiantes GRI au Benelux en consortium avec Pré Consultants (Pays - Bas) et HR2D (Luxembourg). La première formation belge a rassemblé le quota maximum de 12 participants de tous horizons. Parmi ceux-ci : Business & Society, le SPF Développement Durable, Belgacom, la STIB, notre partenaire tunisien Key Consulting. La plupart d'entre eux ont d'ailleurs ensuite rédigé leur rapport RSE / DD selon les guidelines du GRI.

Au cœur de cette formation sur le processus de reporting, la notion de matérialité et les liens avec ISO 26000, IIRC, UNGC et AA 1000. CAP compte investir plus d'énergie dans le reporting stratégique et intégré qui ose débattre des questions qui fâchent.

The Consortium of **PRé Consultants, CAP conseil & HR2D** is a GRI Certified Training Partner for Benelux countries — Global Reporting Initiative

AG EXTRAORDINAIRE
CAP CONSEIL SOUS L'ANGLE ADMINISTRATIF

CAP conseil est une société privée à responsabilité limitée créée en 2003, spécialisée dans le conseil et la formation en développement durable. Son siège social est basé à Wavre, en Belgique. Le capital de CAP est également réparti entre les deux associés, fondateurs et gérants, Serge De Backer et Marie d'Huart.

RH : CAP est une PME de 4 personnes associant 2 gérants et 2 employés. En 2011, la parité homme – femme était parfaite tant pour les employés que pour les associés ! Les salaires et contrats des employés sont calqués sur la législation et les accords de la commission paritaire 218. Comme avantage extra légal, CAP encourage la mobilité douce par un remboursement à 100% des transports en commun.

€ : Notre chiffre d'affaires connaît une moyenne de 11 % d'augmentation depuis 2009. Au moins 5% des bénéfices annuels sont reversés à des associations actives dans les pays en développement, principalement en Afrique. En 2011 nous avons également soutenu Oxfam Trailwalker par un don de 400 €.

Clients : CAP a servi 30 clients en 2011, dont la moitié de nouveaux, répartis dans les sphères publiques, privées et non lucratives. CAP a formé plus d'une centaine de personnes. Grâce à notre reconnaissance dans plusieurs cénacles à l'étranger, nous bénéficions d'un rayonnement international. En 2011, CAP a travaillé dans 12 pays.

FREITAG

RÉFLEXION STRATÉGIQUE
WHAT'S NEXT ? 2012 - 2020

Développer une vision à long terme n'est pas aisé ! Nous travaillons souvent au coup par coup en fonction des contrats décrochés et des opportunités qui s'offrent à nous en Belgique et à l'étranger. Cependant, nos études et les feedbacks de nos clients depuis 3-4 ans nous permettent d'identifier des points de blocage sérieux au développement durable au sein du business. Parmi ceux-ci, la crise économique, le cadre régulatoire et la vision à court terme et exclusivement financière des CEO sont des nœuds majeurs.

Ceci ne fait pas progresser la prise en compte du développement durable à un niveau stratégique, malgré des constats d'urgence partagés. Nous nous attèlerons à ces noeuds de façon plus ciblée dorénavant.

Dans la foulée de notre participation à Rio + 20, notre volonté est de rester un acteur de changement sur la scène internationale, sur les volets du commerce durable, de l'audit et des politiques commerciales.

RIO+20
United Nations Conference on Sustainable Development

ICHEC-ENTREPRISES
COURS EN GESTION DURABLE

CAP est en faveur d'un large partage de connaissances et de savoirs en développement durable. Gratuite pour les étudiants jusqu'en master, payante pour les adultes, la formation fait partie intégrante de notre activité.
Nos clients sont essentiellement des universités, des chambres de commerce et des centres de formation. Nous donnons également des formations privées, pour des équipes internes. Nos activités de conseil ont également un impact sur la sensibilisation de nos clients au développement durable. En effet, 48 % d'entre eux considèrent que notre intervention a favorisé une amélioration de la connaissance et une meilleure sensibilisation à la responsabilité sociétale.
Chez un client sur trois, notre travail a généré une intégration plus systématique des thématiques de développement durable au cœur des pratiques de l'organisation.

GYPROC
BATIBOUW : CONSULTATION STAKEHOLDERS

Gyproc souhaite mieux comprendre son rôle comme acteur de construction durable. Nous avons organisé une vaste consultation via deux canaux : un questionnaire web, accessible aux membres de sa mailing list, et une enquête de terrain lors du salon Batibouw de façon à récolter des informations de première main.
Les parties prenantes d'une organisation sont « l'assurance crédibilité » de toute démarche de développement durable. Elles valident, questionnent, alimentent des choix stratégiques pour qui sait les écouter. Nous utilisons plusieurs techniques de dialogue et adaptons les outils à chaque client afin d'obtenir les meilleurs résultats qualitatifs et quantitatifs.

WEEK-END !

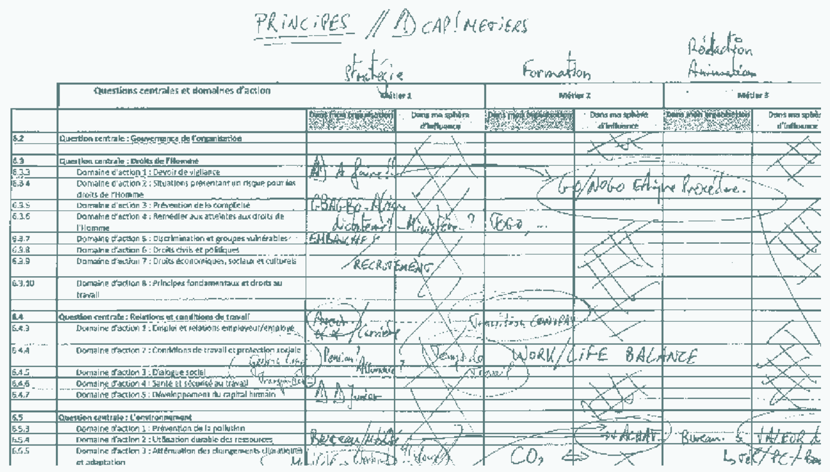
PME et consultance partagent un même vice : la charge de travail. Contre les effets néfastes du stress et du manque de pauses, CAP essaie de maintenir un équilibre vie privée-vie professionnelle. Le résultat n'est pas toujours au rendez-vous. Si vous avez une bonne recette, nous sommes preneurs !! D'une manière générale, nous essayons de nous rendre disponibles pour nos proches. Les moments de rush sont compensés par des jours de repos, les week-ends sont sacrés, et deux mises au vert sont organisées par an. Nous pensons que c'est ce qui a contribué à un taux d'absentéisme nul pour toute l'équipe en 2011.

COMMENT NOUS CHOISISSONS CE QUI EST PERTINENT

L'importance de certains sujets qui nous occupent n'est pas perçue de la même façon au sein de CAP que chez nos parties prenantes. Pour identifier les thèmes clés sur lesquels nous devons nous positionner, nous avons procédé en 2 étapes : interne et externe. Cette double analyse aboutit à la construction de notre matrice de matérialité.

Analyse interne

D'abord, une analyse en équipe de nos trois métiers au regard de tous les questions centrales et domaines d'action d'ISO 26000. La grande leçon de cet exercice : l'essentiel de notre responsabilité sociétale se trouve dans notre sphère d'influence. C'est par la qualité de nos conseils, de nos cours, de nos études et de nos audits que nous prenons ou non notre responsabilité correctement! Il reste cependant en interne un point d'attention environnemental dû à nos déplacements et une attention constante à porter à notre cohérence interne.



Matrice ISO 26000 de CAP

Consultation de nos parties prenantes externes

Nos parties prenantes externes sont nos clients et partenaires, belges et étrangers, les personnes que nous avons formées, nos fournisseurs, nos familles. Avec eux, nous prenons aussi en compte les générations futures, les plus démunis, l'environnement comme les destinataires de nos services.

Nous avons opté pour 2 consultations : une avec un panel d'experts sur notre stratégie, et une par sondage web avec nos clients et partenaires de 2011.

En janvier 2011, nous avons réuni 12 observateurs, clients et partenaires de longue date de CAP, choisis en fonction des critères suivants : connaissance des métiers de CAP, diversité de genre, de langue et de secteur, taille de l'organisation.

Etaient présents : L'AWAC - cellule air, Tetra Pak Benelux, Belgacom, Xylowatt, Promodéfi, Max Havelaar, Business & Society, ICHEC-Entreprises, Tractebel Engineering, CSR Europe, notre webmaster, l'Institut Philosophie & Management.

Nous avons structuré la discussion autour de deux questions fondamentales pour CAP :

- **Qu'est-ce qu'un bon consultant ?**
- **CAP doit-il grandir ou ne pas grandir pour être utile?**

De nombreux fantasmes (voir encadré) entourent le métier de consultant développement durable ! Notre taille a-t-elle un impact sur notre crédibilité et notre attractivité ? Il ressort de la discussion qu'il n'est pas nécessaire d'être grand pour faire un travail de qualité pour des clients de toute taille, tant qu'on reste à la pointe et qu'on sait s'associer.

LE FANTASME DU BON CONSULTANT

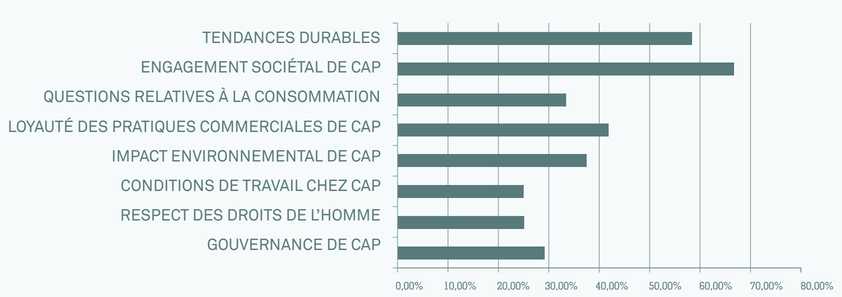
« Le consultant doit comprendre parfaitement l'organisation qui fait appel à ses services sans y travailler. Il doit coacher et transformer en profondeur la structure qui l'emploie afin de la rendre plus durable, plus éthique et mieux perçue. Pour cela, il doit être authentique, cohérent, avenant, dynamique, à l'écoute, empathique, sympathique, patient, leader, force de proposition, calme et si possible beau, intelligent et souriant voire psychologue quand les circonstances l'exigent. Cet expert doit avoir la réponse à toutes les questions qui touchent de près ou de loin son domaine de compétences, par une activité intense de recherche menée de façon indépendante, approfondie et compréhensible par le plus grand nombre. A son client, il doit apporter sa solide connaissance théorique des thèmes abordés, doublée d'une fine connaissance du terrain et de ses réalités actuelles mais aussi futures. C'est, bien sûr, sans compter sur le lobbying constant que le consultant exerce auprès des institutions et des décideurs politiques pour défendre la cause en laquelle il croit car il se doit, avant tout, de faire avancer la Société dans son ensemble en la ralliant à sa cause par tous les moyens honnêtes, transparents et désintéressés ».

Source : Elodie, stagiaire observatrice

Début 2012, nous avons lancé une enquête de satisfaction de nos clients et partenaires de 2011 pour compléter cette première consultation et valider notre analyse ISO 26000 (**voir matrice de matérialité**).

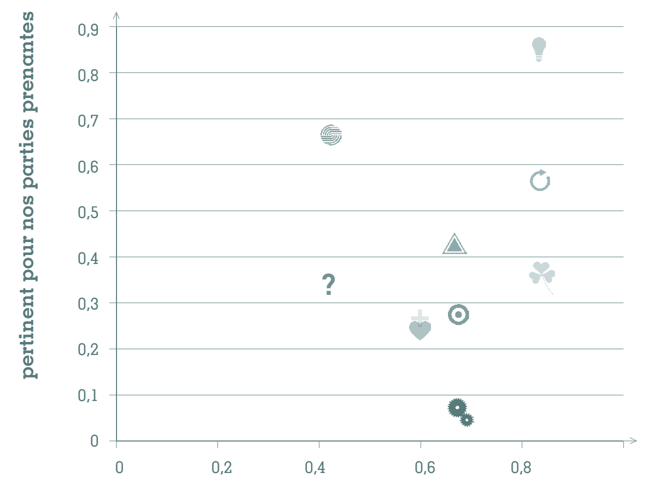
Nous avons contacté 44 personnes, 27 ont répondu au questionnaire anonyme (15 privés, 4 non-profit et 6 publics, 2 indéfinis). Leurs réponses corroborent les points d'attention identifiés en interne et alimentent grandement ce rapport.

THÉMATIQUES DEMANDÉES POUR LE RAPPORT DE CAP



Nous avons tâché de répondre à tous ces sujets dans les paragraphes de ce rapport. Nous souhaitons annualiser la consultation de nos parties prenantes.

MATRICE DE MATÉRIALITÉ



- ENVIRONNEMENT
- DROITS DE L'HOMME
- CONDITIONS DE TRAVAIL
- LOYAUTÉ DES PRATIQUES
- QUESTIONS RELATIVES AUX CONSOMMATEURS
- COMMUNAUTÉ ET DÉVELOPPEMENT LOCAL
- TENDANCES DURABLES
- IMPACT CHEZ NOS CLIENTS
- GOUVERNANCE
- FORMATION ET CONNAISSANCES

Il résulte du croisement des perceptions internes et externes des enjeux de CAP une liste de points d'attention essentiels pour CAP. Ils nourissent ce rapport et notre programme de 2012.

La formation et les connaissances ainsi que les tendances durables sont les sujets qui occupent le plus CAP et ses parties prenantes. La question de la loyauté des pratiques trouve également un écho important. Etonnamment, CAP semble plus préoccupé de son impact que ses clients !

INDICATEURS CLÉS

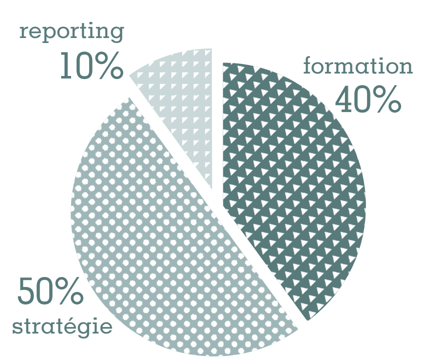
Chiffre d'Affaires 2011 : 360.122,63 €*

Qui travaille avec CAP ?

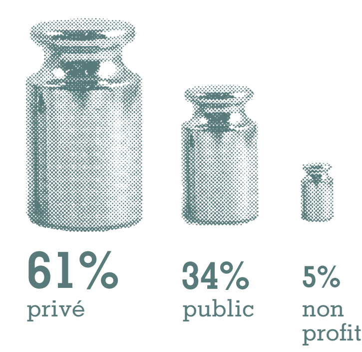
Cette répartition est constante depuis quelques années, ce qui nous encourage : nous convainquons chaque année une moitié de nouveaux clients, le taux de confiance des anciens étant toujours élevé.

CLIENTS 2011
NOUVEAUX CLIENTS 53 %
DÉJÀ CLIENTS AVANT 47 %

Pour faire quoi ?

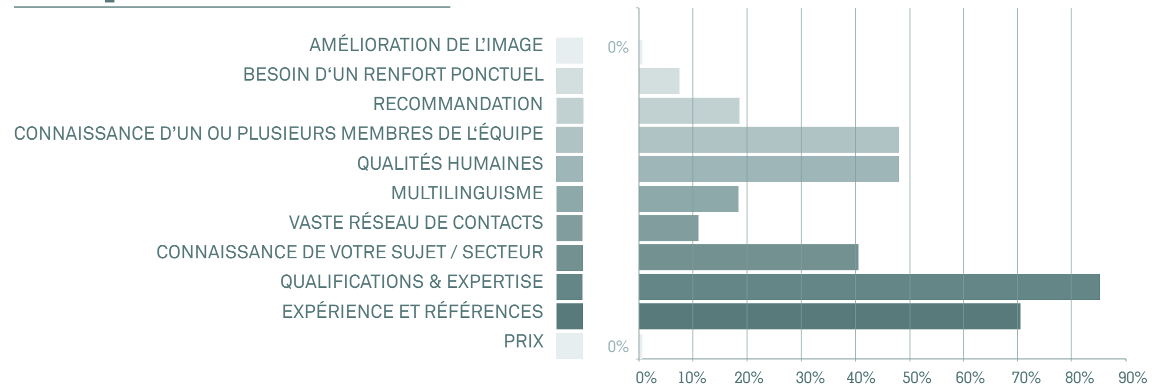


RÉPARTITION DES CLIENTS PAR TYPE DE MÉTIERS



POIDS RELATIF DES CLIENTS DANS LE CHIFFRE D'AFFAIRES

Pourquoi choisit-on CAP ?



Les réponses à cette question clé nous réjouissent : on vient chez CAP pour ses qualifications et son expertise, son expérience et ses références. Notre ancienneté dans le secteur joue en notre faveur.

Nous ne sommes pas vraiment choisis pour un renfort ponctuel, ni pour améliorer l'image du client – on ne nous instrumentalise pas -, ni pour le prix.

NOS POINTS D'INQUIÉTUDE

Nous avons demandé à nos clients de 2011 comment le Développement Durable avait évolué dans leur organisation entre 2008 et 2011. Nous leur avons posé 4 questions, et leurs réponses sont révélatrices à plusieurs égards : si les attentes des parties prenantes externes et internes s'intensifient (55% et 65% des cas respectivement), les hautes directions ne poussent pas le développement durable à leur agenda, voire le considèrent à la baisse (10%)! Les dirigeants ne semblent pas encore considérer la prise de responsabilité sociétale comme un élément stratégique de leur gestion. Le reporting qui en résulte ne gagne pas encore suffisamment en qualité, jugé dans 2/3 des cas comme moins complet et précis qu'en 2008. Ce sont deux sujets sensibles sur lesquels CAP investira à l'avenir.

Que pense-t-on de CAP ?

EST-CE QUE CAP…

En donne pour votre argent	OUI	96 %	NON	4 %
Est ouvert	OUI	97 %	NON	3 %
Est un vecteur d'innovation	OUI	96 %	NON	4 %
Rend son savoir accessible	OUI	100 %	NON	0 %
Anticipe les changements de société	OUI	96 %	NON	4 %
Fournit une analyse nouvelle	OUI	96 %	NON	4 %
Donne des conseils pratiques	OUI	96 %	NON	4 %
Est relié à un réseau	OUI	90 %	NON	10 %
Est un acteur de terrain	OUI	96 %	NON	4 %
Est cohérent	OUI	100 %	NON	0 %

OUI cumul des réponses «oui» et «plutôt oui»
NON cumul des réponses «non» et «plutôt non»

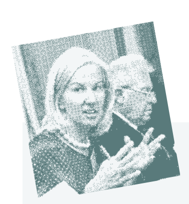
Est-on satisfait de CAP ?

Le taux de satisfaction générale de nos clients est de 96 %, voici les critères les plus plébiscités :

DIALOGUE
SOUPLESSE RIGUEUR
RÉSULTAT
COMPRÉHENSION

Quel est l'impact de CAP ?

La mesure de l'impact précis de CAP au sein des organisations apporte quelques enseignements intéressants : les trois maîtres atouts de nos interventions sont : la sensibilisation des collaborateurs, l'intégration plus systématique du développement durable dans leurs pratiques et l'amélioration de l'image de l'organisation. CAP apporte en outre une meilleure hiérarchisation des enjeux du développement durable et une amélioration des outils existants. La plupart des cas où CAP n'a pas eu d'impact sont liés à des processus de restructuration chez le client et à la difficulté persistante d'établir un lien entre une démarche développement durable et le « business as usual ». Aucun de nos clients ne considère que nos prestations ont influencé son chiffre d'affaires.



IRIS VAN DER VEKEN
Rosy Blue

« CAP conseil has been a great business partner in our sustainability journey. A dedicated team with complementary expertise and a critical view. This is a big bonus. Together we could tackle complex challenges and get the work done efficiently. »

KOEN DE VIDTS
Crédit Agricole

« Pas mal de stimuli et d'idées inspirées par notre collaboration continuent à s'intégrer dans la vie de la banque. »

CATHERINE VANDEPOPELIERE
D'Ieteren Auto

« Outre l'apport immédiat de compétences et de savoir-faire spécifiques, CAP conseil nous a aidés à prendre plus de recul que nous ne l'aurions fait, à questionner l'ensemble de nos pratiques internes afin de définir une politique et des actions ambitieuses, cohérentes, à intégrer dans tous nos métiers. »

SOPHIE SOKOLOWSKI
PODDO / SPP DD

« Là où la norme ISO 26000 peut paraître aride, l'équipe de CAP conseil, avec professionnalisme, enthousiasme et beaucoup d'images, sème les graines de la compréhension et l'envie de s'y mettre ! »

* le calcul des indicateurs économiques est basé sur les prestations facturées aux clients en 2011

INDEX DU CONTENU GRI

COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS - PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

GRI REPORT GRI CHECKED

Indicateur GRI	Titre	Localisation de l'information	Pacte Mondial	ISO 26000
1.	STRATEGIE ET ANALYSE			
1.1	Déclaration du décideur le plus haut placé de l'organisation	Edito		Gouvernance de l'organisation 6.2
2.	PROFIL DE L'ORGANISATION			
2.1	Nom de l'organisation	- Edito - Jueves 17h30- 20h30		
2.2	Principaux services	Jueves 17h30 - 20h30		
2.3	Structure opérationnelle	Jueves 17h30 - 20h30		Gouvernance de l'organisation 6.2
2.4	Lieu où se trouve le siège	Jueves 17h30 - 20h30		
2.5	Nombre de pays où l'organisation est implantée	Jueves 17h30 - 20h30		
2.6	Nature du capital et forme juridique.	Jueves 17h30 - 20h30		
2.7	Marchés où l'organisation opère avec répartition géographique, secteurs desservis et types de clients ou de bénéficiaires.	- Jueves 17h30 - 20h30 - Indicateurs clés - Dinsdag 8h30 - 10h		
2.8	Taille de l'organisation ; nombre de salariés ; chiffre d'affaires net ; financement total ; quantité de produits ou de services fournis	Jueves 17h30 - 20h30		
2.9	Changements significatifs de la taille, de la structure de l'organisation ou de son capital au cours de la période de reporting	Aucun		
2.10	Récompenses reçues au cours de la période de reporting.	Aucune		
3.	PARAMETRES DU RAPPORT			
3.1	Période considérée	Colophon		
3.2	Date du dernier rapport publié, le cas échéant	Rapport partiel en 2005		
3.3	Cycle considéré	Annuel		
3.4	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu	Colophon		
3.5	Processus de détermination du contenu du rapport	- Lundi 10h - 12h - Comment nous choisissons ce qui est pertinent		
3.6	Périmètre du rapport	Colophon		
3.7	Limites spécifiques du champ ou du périmètre du rapport	Aucune		
3.8	Principes adoptés pour la communication des données concernant les coentreprises ect	Non applicable		
3.10	Conséquences de toute reformulation d'informations communiquées dans des rapports antérieurs	Aucune		
3.11	Changements significatifs intervenus en 2011	Aucun		
3.12	Tableau identifiant l'emplacement des éléments d'information requis dans le rapport	Ici même		
4.	GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET DIALOGUE			
4.1	Structure de gouvernance de l'organisation	Jueves 17h30 - 20h30	Principes 1 à 10	Gouvernance de l'organisation 6.2
4.2	Président du conseil d'administration Administrateurs exécutifs	Jueves 17h30 - 20h30	Principes 1 à 10	Gouvernance de l'organisation 6.2
4.3	Administrateurs Indépendants et/ou non exécutifs.	Aucun	Principes 1 à 10	Gouvernance de l'organisation 6.2
4.4	Mécanismes de transmission d'information au conseil d'administration (ou assimilé).	Lundi 8h30 - 9h30	Principes 1 à 10	Gouvernance de l'organisation 6.2
4.6	Processus d'évitement des conflits d'intérêt	Go no go	Principes 1 à 10	Gouvernance de l'organisation 6.2
4.8	Missions ou valeurs, codes de bonne conduite et principes et état de leur mise en pratique	- Go no go - Dinsdag 11h - 13h - www.capconseil.be	Principes 1 à 10	Gouvernance de l'organisation 6.2
4.9	Mécanismes de gestion de la performance sociétale	- Matrice de matérialité - Comment nous choisissons ce qui est pertinent	Principes 1 à 10	Gouvernance de l'organisation 6.2
4.12	Chartes, principes et autres initiatives de tiers	UNGC, ISO 26000, AA 1000, AS, AA 1000 SES	Principes 1 à 10	Gouvernance de l'organisation 6.2
4.13	Affiliation à des associations professionnelles	Dinsdag 18h30 - 20h	Principe 1 à 10	Gouvernance de l'organisation 6.2
4.14	Liste des groupes de parties prenantes inclus	Consultation de nos parties prenantes externes		Gouvernance de l'organisation 6.2
4.15	Base d'identification et sélection des parties prenantes	Consultation de nos parties prenantes externes		Gouvernance de l'organisation 6.2
4.16	Démarche de dialogue	Consultation de nos parties prenantes externes		Gouvernance de l'organisation 6.2
4.17	Questions et préoccupations clés des parties prenantes et réponses apportées	Comment nous choisissons ce qui est pertinent		Gouvernance de l'organisation 6.2
5.	APPROCHE MANAGERIALE ET INDICATEURS DE PERFORMANCE			
	ECONOMIE			
EC 1	Valeur économique directe créée et distribuée	Indicateurs clés		Communautés et développement local 6.8 ; 6.8.3 ; 6.8.7 ; 6.8.9
EC 9	Compréhension et description des impacts économiques indirects significatifs, y compris l'importance de ces impacts.	Quel est l'impact de CAP		Création de richesses et de revenus ; 6,8.7
	ENVIRONNEMENT			
EN 16	Emissions totales, directes ou indirectes, de gaz à effet de serre, en poids (teq CO2)	Dinsdag 13h30 - 16h	Principe 8	L'environnement 6.5 ; 6.5.5
EN 18	Initiatives de réduction des émissions de gaz à effet de serre et résultats	Dinsdag 13h30 - 16h	Principes 7, 8 et 9	L'environnement 6.5 ; 6.5.5
EN 26	Initiatives de réduction des impacts environnementaux et résultats	Dinsdag 13h30 - 16h	Principes 7, 8 et 9	L'environnement 6.5 ; 6.5.4 ; 6.6.6 ; 6.7.5
EN 29	Impacts environnementaux significatifs du transport	Dinsdag 13h30 - 16h	Principe 8	L'environnement 6.5 ; 6.5.4 ; 6.6.6
	SOCIAL			
LA 10	Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié et par catégorie professionnelle	Jueves 8h30 - 11h		Relations et conditions de travail 6.4 ; 6.4.7
LA 11	Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie	Jueves 8h30 - 11h		Relations et conditions de travail 6.4 ; 6.4.7 ; 6.8.5
LA 12	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière périodiques	- 100 % - Jueves 8h30 - 11h		Relations et conditions de travail 6.4 ; 6.4.7
LA 13	Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par sexe, tranche d'âge, appartenance à une minorité et autres indicateurs de diversité	- Jueves 8h30 - 11h - Jueves 17h30 - 20h30	Principes 1 et 6	Droits de l'Homme 6.3.7 ; 6.3.10 Relations et conditions de travail 6.4 ; 6.4.3
HR 3	Nombre total d'heures de formation des salariés sur les politiques et procédures relatives aux droits de l'Homme applicables dans leur activité ; pourcentage de salariés formés.	Wednesday 14 h à 16h	Principes 1, 2 et 6	Droits de l'homme 6.3 ; 6.3.5
HR 4	Nombre total d'incidents de discrimination et mesures prises.	Aucun	Principes 1, 2 et 6	Droits de l'Homme 6.3 ; 6.3.6 ; 6.3.7 ; 6.3.10 ; 6.4.3
SO 7	Nombre total d'actions en justice pour comportement anti-concurrentiel, infractions aux lois anti-trust et pratiques monopolistiques ; résultats de ces actions	Aucune		Loyauté des pratiques 6.6 ; 6.6.5 ; 6.6.7
PR5	Pratiques relatives à la satisfaction client et résultats des enquêtes de satisfaction client	- Indicateurs clés - Comment nous choisissons ce qui est pertinent - Consultation de nos parties prenantes externes		Questions relatives aux consommateurs 6.7 ; 6.7.4 ; 6.7.5 ; 6.7.6 ; 6.7.8 ; 6.7.9
PR7	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires relatifs à la communication marketing	Aucun		Questions relatives aux consommateurs 6.7 ; 6.7.3 ; 6.7.6 ; 6.7.9
PR8	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et de perte de données relatives aux clients	Aucun	Principe 1	Questions relatives aux consommateurs 6.7 ; 6.7.7

Le niveau de communication des indicateurs retenus est total sauf pour EC1 (partiel).

CAP CONSEIL DU LUNDI AU VENDREDI RAPPORT 2011

ÉDITO

A quoi pourrait ressembler le rapport d'un cabinet de conseil en développement durable ? Il devrait présenter les activités quotidiennes d'une équipe de consultants, leurs enjeux et leurs défis. Nous exerçons 3 métiers : le conseil stratégique et opérationnel, la formation et le reporting. Nous vous proposons de vous immerger dans une semaine type de travail chez CAP conseil.

Si la forme vous surprend, ce rapport est cependant bâti selon une méthode rigoureuse. Les indicateurs sont choisis en fonction des réalités de CAP et en réponse aux attentes de nos parties prenantes. CAP a entrepris de mesurer son impact sur les organisations avec lesquelles elle travaille, et par là sa valeur-ajoutée pour la Société. Un sacré défi.

Alors, quelle est notre plus-value sociétale ? Qu'est-ce qu'un bon consultant ? Nous avons tenté de répondre à ces questions en interrogeant nos stakeholders sur notre stratégie, leur vision et leurs attentes. Leurs réponses portent sur la qualité de nos conseils, notre « value for money », notre cohérence, ce qui les pousse à nous choisir, leurs satisfactions et déceptions…

Ce rapport est volontairement court et illustré. Il communique aussi le progrès de nos dix engagements de signataire du Pacte Mondial des Nations unies. Il se prolonge sur notre site web. Il invite à la réflexion, à la réaction. Qu'évoque-t-il chez vous ?

En bientôt 10 ans, nos activités ont trouvé un écho dans plus de 20 pays. Rien qu'en 2011, nous avons travaillé pour les secteurs académique, agro-alimentaire, assurance, banque, construction, chimie, diamant, distribution, énergie, TIC, transport !

Aujourd'hui, de nouveaux défis se posent à nous : faire monter le développement durable à l'agenda des dirigeants au-delà du discours, remettre les Droits de l'Homme au cœur des pratiques commerciales et questionner ce cadre économique qui malmène la Société toute entière. Nous souhaitons le faire avec des clients qui osent s'engager sincèrement à la hauteur de leurs défis, progressivement mais sans naïveté.

Le développement durable n'est pas un à-côté, c'est notre raison d'être. Notre simple existence démontre que la demande pour des conseils et de la connaissance est là, et nous nous engageons à y répondre de la façon la plus professionnelle et efficace possible.

Serge De Backer - Marie d'Huart
associés

COLOPHON

Éditeurs responsables
Marie d'Huart - Serge De Backer

Périmètre du rapport
Ce rapport prend en compte toutes les activités de CAP conseil en 2011. Il aborde à la fois le fonctionnement interne de CAP conseil et sa sphère d'influence (clients, partenaires, interlocuteurs, lecteurs). Les limites spécifiques du champ ou du périmètre du rapport sont indiquées pour les indicateurs concernés.

Contact
Pour toute question, contactez **Marie d'Huart** ou **Serge De Backer**
Chemin du Stockoy, 3 - 1300 Wavre - Belgium
t +32 10 24 25 47
www.capconseil.be

MIX
Paper from responsible sources
Papier issu de sources responsables
Papier van verantwoorde herkomst
FSC® C013504

graphic design : www.mpointproduction.be - photo couverture : © reporters