

Liste des annexes

Annexe 1 : Retranscription de l'interview de Monsieur Dieter Vander Beke, directeur a.i. et responsabilité sociale de l'Institut Fédéral pour le Développement Durable.....	134
Annexe 2 : Liste des entreprises ayant obtenu le Label Social Belge.....	149
Annexe 3 : Liste des entreprises ayant renouvelé ou obtenu le Label Entreprise écodynamique	150
Annexe 4 : Charte du Label Entreprise écodynamique.....	156
Annexe 5 : Guide d'entretien à destination des entreprises ayant obtenu le Label Social Belge	158
Annexe 6 : Guide d'entretien à destination des entités ayant obtenu le Label Entreprise écodynamique.....	160
Annexe 7 : Transcription de l'interview de Monsieur Francis Tourneur de l'ASBL Pierres et Marbres de Wallonie et de Monsieur Benoît Misonne des Carrières Pierre-Bleue Belge	162
Annexe 8 : Retranscription de l'interview de Madame Leïla Opdebeeck de la société Daoust SA.....	167
Annexe 9 : Retranscription de l'interview de Mesdames Christine Jacques et Virginie Crabbé de Citydev (anciennement Société de Développement pour la Région de Bruxelles).....	174
Annexe 10 : Retranscription de l'interview de Mesdames Ann De Mol et Pascale Crielkens, de la Fondation Roi Baudouin.....	196
Annexe 11 : Retranscription de l'interview de Madame Marie-Aline Dath, Proviseur de l'Athénée Communal Charles Janssens	205
Annexe 12 : Retranscription de l'interview de Monsieur Olivier Henry du Sleep Well Youth Hostels	224
Annexe 13 : Retranscription de l'interview de Monsieur Vincent Plumier de l'ASBL Atrium	246
Annexe 14 : Retranscription de l'interview de Madame Jeannine Vandenplas de BNP Paribas Securities Services.....	261
Annexe 15 : Retranscription de l'interview de Monsieur Quentin Pauwels et de Mademoiselle Justine Mexence	294

*Annexe 1 : Retranscription de l'interview de Monsieur Dieter Vander Beke,
directeur a.i. et responsabilité sociale de l'Institut Fédéral pour le
Développement Durable*

Stéphanie Kampf : D'abord, je vous remercie d'avoir accepté de me recevoir aujourd'hui, parce que ce n'est pas facile de trouver quelqu'un qui se rappelle du Label Social.

Dieter Vander Beke : Ça date d'il y a longtemps...

SK : Oui, justement... Donc je vais me présenter. Je m'appelle Stéphanie Kampf, je suis étudiante en Gestion du côté wallon ; je suis en dernière année et je suis en train de préparer mon mémoire qui porte donc sur la responsabilité sociétale et plus précisément les certifications, notamment le Label Social Belge. J'ai eu vos coordonnées par d'autres personnes que j'avais contactées avant et elles m'ont orienté vers vous parce que d'après ces personnes, vous êtes le mieux placé pour m'en parler. Est-ce que vous pouvez d'abord vous présenter un petit peu ?

DVB : Je suis Dieter Vander Beke et pour le moment je suis directeur a.i. de l'Institut Fédéral pour le Développement Durable. C'est donc un service du gouvernement, une administration qui est près de la chancellerie du Premier Ministre, mais on dépend du Ministre du Développement Durable.

SK : D'accord.

DVB : Si on parle du Label Social, l'expérience que j'en ai date d'une autre administration qui était Intégration Sociale, qui a, à un certain moment, géré le Label Social via le Secrétariat du Label Social et à ce moment j'étais aussi au cabinet du Ministre en charge de l'Economie Sociale et du Développement Durable. J'ai donc géré un petit peu le processus du Label Social.

SK : C'est très bien en fait, ça m'arrange beaucoup.

DVB : Mais ça fait vraiment longtemps... 2006. En 2002, c'est la proposition, mais j'étais au cabinet de 2004 à 2007.

SK : Mais ça m'arrange déjà beaucoup de vous rencontrer. Pouvez-vous me décrire le Label Social en quelques mots ?

DVB : J'ai cherché quelques présentations que j'ai faites dans le temps et je vais utiliser ça. C'est une présentation que j'ai donné à Genève en 2009, c'est la dernière que j'ai donnée. Donc l'histoire, tu connais sans doute...

SK : Oui, je me suis renseignée. Il a été créé en 2002, c'est bien ça ?

DVB : La loi date de 2002, mais la première proposition avait déjà été faite en 1998.

SK : Ah oui, c'est plus vieux que ce que je pensais !

DVB : C'est une proposition faite au Parlement, dans le temps, par Dieke Vanderman. Ça a pris quelques années avant qu'elle ne devienne une loi. La proposition de loi a été notifiée au niveau européen et aussi au niveau de l'OMC.

SK : Au niveau de l'OMC ?

DVB : Oui parce que la proposition de loi originale devait encore être adaptée à ces niveaux. Par exemple, au début, c'était un label visant uniquement les produits qui venaient de pays tiers. Seulement, c'était une sorte de discrimination entre produits, c'est donc devenu un label pour tous produits et services. Les services sont donc visés aussi, le fait que ce soit un produit européen, etc. tout ça est dedans après la notification de la proposition de loi.

SK : Ah d'accord. Je ne le savais pas, je pensais que les services avaient directement été visés par le label, au même titre que tous les produits.

DVB : L'histoire est de temps en temps intéressante.

SK : Oui, tout à fait.

DVB : Donc, quelles sont les caractéristiques du label ? Pour moi, ça fait 6 ans, c'est loin, heureusement que j'ai ma dernière présentation. Je vais donc d'abord te donner les caractéristiques qui pour moi en sont, avant de les développer plus. C'est donc un label volontaire ; un label pour des produits ou services, donc pas pour une entreprise ; il est basé sur des normes internationales ; il y a une approche de la chaîne de production ; il y a un contrôle indépendant ; c'est le premier label et le seul jusqu'à maintenant que je connaisse qui a un cadre législatif, qui vient d'un gouvernement, d'une administration. La plupart des autres labels viennent d'organisations privées ou des ONG ou des entreprises, ou encore de l'ISO par exemple, qui est aussi une organisation.

SK : Je vous confirme que c'est bien le seul, parce que j'ai fait des recherches aussi, et c'est effectivement le seul qui est dans le cadre législatif.

DVB : Oui c'est ça. Et puis, il y a aussi un Comité multi-stakeholders, composés de différents types de stakeholders, qui participaient à tout le processus pour avoir le Label Social. Donc le fait que c'est un label volontaire, ça veut dire que ce n'est pas une obligation d'avoir ce label. Donc l'Etat ne dit pas « chaque produit ou marché belge doit avoir le label », l'entreprise qui décide d'avoir le label pour un produit peut le demander. C'était plutôt vu comme une aide pour les consommateurs, pour faire des choix. C'est donc un label qui est B2C, pas comme une grande partie des autres labels qui sont B2B. C'était aussi pour promouvoir les normes OIT, les normes de base OIT. C'était un label produit, c'est-à-dire qu'il donnait de l'information sur un produit ou un service, donc pas pour tous les produits d'une entreprise.

SK : C'était donc bien spécifique.

DVB : Oui et c'est aussi ça qui était un peu compliqué. Il est donc basé sur des normes internationales, c'est-à-dire qu'on n'a pas fait un choix nous-mêmes à ce moment-là, on a pris les 8 conventions de bases de l'OIT. C'est important parce que ce n'est pas l'Etat belge qui a dit « on prend ce qu'on veut des normes OIT, on y ajoute des législations belges et des choses comme ça. » C'est important parce qu'en général, quand tu fais certaines choses, tu choisis ce que tu veux garder. Mais si on faisait ça, on tombait directement dans le système de protection des marchés. C'est pour ça qu'on a décidé de garder les conventions de base, mais selon moi, on peut en ajouter deux : Si on faisait l'exercice aujourd'hui, on pourrait ajouter « Health and Safety » et « Available wages ». On aurait donc 10 normes de base, au lieu de 8. Tu connais les normes de l'OIT ?

SK : Oui, j'en ai pris connaissance en me renseignant sur ce Label.

DVB : C'était donc une « product chain approach », une approche de chaîne de production. Ça veut dire qu'une entreprise qui demande un label pour un produit ou service, doit prouver que la fabrication de ce produit ou de ce service est en accord avec les normes OIT dans toute la chaîne de production, donc à partir du produit de base, des matières premières jusqu'au produit qu'elle veut labelliser. Et ça c'était aussi l'un des problèmes de ce label parce qu'il y a 7 ou 8 ans passés, il n'y avait pas beaucoup d'entreprises qui connaissaient l'entièreté de leur chaîne de production. Et même maintenant c'est encore un problème, elles connaissent le premier fournisseur, peut-être le deuxième mais pas plus loin. C'était donc un problème majeur du Label

Social, mais c'était vraiment une approche de chaîne de production. On voulait tout labelliser et pas uniquement le produit final. C'était donc l'entreprise qui faisait une proposition de la manière dont elle voyait sa chaîne de production, parce que c'est très difficile de savoir pour tous les produits quelle est sa chaîne de production exacte. C'était toujours l'entreprise qui le proposait au Comité multi-stakeholders et celui-ci devait dire s'il était d'accord ou pas d'accord. Dans le Comité de stakeholders, on retrouvait par exemple les syndicats, certaines fédérations du secteur qui savent très bien ou plus ou moins où se situent les problèmes pour certains produits ou groupes de produits. Donc le contrôle pour le label était aussi un contrôle indépendant. Bien sûr l'entreprise fait d'abord ça elle-même, et puis un contrôle devait obligatoirement être effectué par un organisme tiers, qui est approuvé par le Gouvernement. Et c'est sur base du rapport du contrôle indépendant que le Comité de stakeholders prend sa décision. Ce n'était donc pas comme dans le temps, quand tu avais les Labels Fairtrade qui étaient contrôlés par les organisations Fairtrade. Donc ceux qui les donnaient étaient aussi ceux qui les contrôlaient. Maintenant, ils ont trouvé un autre système par F.L.O. On a toujours voulu avoir un contrôle indépendant pour le Label Social. Et aussi, ce contrôle pour les Labels Fairtrade n'était pas effectué par le Gouvernement parce que c'est très difficile à faire dans les pays tiers.

SK : Oui je me doute bien, ce n'est déjà pas très facile d'effectuer ce contrôle dans les pays européens...

DVB : Oui c'est vrai. Mais même à ce moment-là, il y avait des discussions pour savoir si c'était vraiment indépendant par rapport aux ONG parce qu'elles ne voulaient pas que le contrôle soit payé par les entreprises. Mais en tout cas, c'était l'un des critères du Label Social. Qu'est-ce que j'ai dit d'autre encore ? Ah oui, que le cadre était gouvernemental. C'est donc basé sur une loi et quand il y a un abus du Label, ils peuvent avoir un « punissement »...

SK : Une sanction... J'avais déjà vu qu'on pouvait avoir une sanction pénale ou administrative pour avoir utilisé le Label sans autorisation.

DVB : Oui voilà et ça, c'est seulement possible dans un cadre gouvernemental, quand c'est prévu dans la loi. Et c'est aussi, comme je l'ai dit d'abord, que c'est le Gouvernement qui reconnaît ou qui accrédite les organisations de contrôle. Chaque organisation de contrôle ne peut donc pas forcément effectuer le contrôle. C'était le Ministre qui attribuait le Label Social, toujours sur un avis contraignant du Comité de stakeholders. Une Chambre de recours était

aussi prévue dans la loi, c'est aussi dans le framework ou dans le cadre gouvernemental. Le Comité multi-stakeholders était composé, dans le temps, de 16 membres qui venaient notamment du Gouvernement ou des Administrations fédérales, mais aussi des organisations d'employeurs, des syndicats, des organisations de consommateurs et des ONG. Pour avoir l'équilibre, il me semble que c'était 2 représentants par groupe, quelque chose comme ça. Voilà, ce sont, à mon avis, les caractéristiques du Label Social dont je me rappelle.

SK : C'est déjà très bien, c'est déjà beaucoup d'informations. Donc, pourquoi en est-on venu à créer le Label Social ?

DVB : Parce qu'il y a eu une proposition de loi.

SK : Oui, mais pourquoi cette proposition de loi ?

DVB : Ah mais pour ça, tu dois voir dans tous les débats parlementaires, on n'est pas dans le même pouvoir ici. Mais comme je l'ai dit, la première proposition n'était pas sur tous les produits, mais visait surtout les produits tiers, les produits qui venaient des pays tiers ou des pays en développement, et c'était surtout pour donner l'information aux consommateurs, pour qu'ils puissent faire un choix libre en toute connaissance des moyens utilisés pour fabriquer ces produits.

SK : Tout ça n'est pas toujours très clair...

DVB : Non, c'est jamais vraiment clair... Avec d'autres labels, si l'entreprise voit qu'il y a des problèmes dans la chaîne de production, elle peut faire des plans de rectification, mais elle ne perd pas le label. Avec un label gouvernemental, quand tu dis que ce sont les normes, tu dois les évaluer et si elles ne sont pas respectées, elles ne reçoivent pas le Label ou on leur retire le Label. On ne peut pas dire « oui mais l'année prochaine, on revient et ça devra être fait à ce moment-là ».

SK : C'est directe, c'est oui ou non.

DVB : Oui voilà, ce n'est pas un label évolutif comme les autres labels.

SK : Et justement, l'utilisation d'une loi, c'est un peu décourageant pour les entreprises. C'est un peu dire « Vous vous conformez, c'est très bien, on vous donne le label, mais s'il y a quelque chose qui change en cours de route, vous le perdez. »

DVB : Oui mais ce n'était pas si stricte que ça. Ils faisaient toujours les audits avec une marge d'erreur pour les problèmes mineurs. Il existe un manuel qui explique, pour ceux qui font les contrôles, qu'est-ce qu'un problème majeur et qu'est-ce qu'un problème mineur, et aussi combien de problèmes l'entreprise pouvait avoir. Ce n'est pas parce qu'il y avait un petit problème que c'était terminé pour l'entreprise. Mais ce n'était pas évolutif non plus, comme par exemple dans un Label Fairtrade, où quand ils font le contrôle, ils voient des enfants dans une plantation. Dans ce cas-là, ils vont dire qu'il faut faire quelque chose à ce sujet ; sur le Label Social, tu vois ça et tu n'as pas le Label Social.

SK : Ce qui est normal aussi, il y a des normes à respecter. Si on ne respecte pas les normes de base du Label, c'est normal de ne pas recevoir celui-ci.

DVB : Oui, mais ce sont deux approches différentes, l'une n'est pas plus mauvaise que l'autre. C'est plutôt que le Label Social était plutôt vu comme une garantie ; les Labels Fairtrade étaient plutôt vus comme une aide. Ils ne communiquent pas toujours comme ça, mais c'est autre chose.

SK : C'est vrai, mais quand on a développé le Label Social Belge, l'objectif était vraiment de donner cette garantie. Ce n'était pas, par exemple, pour aider les entreprises à mieux se développer, c'était vraiment une garantie.

DVB : Oui, c'est un label de produit, c'est vraiment à destination des consommateurs.

SK : Le problème, c'est que si j'ai bien vu sur le site internet...

DVB : Le site existe encore ??

SK : Oui, il existe encore... C'est à ce niveau que j'ai été envoyé d'un côté à l'autre, parce que j'ai d'abord contacté via les sites internet, mais le SPP Intégration Sociale m'a dit qu'il ne s'occupait plus du tout de ça... Et en fait, il n'y a que 6 entreprises qui ont reçu le Label.

DVB : Oui mais il y a eu plus de demandes, je pense 15 ou 20 demandes.

SK : Je me posais justement la question parce que 6 entreprises entre 2002 et 2009, ça fait à peu près une moyenne d'une entreprise par an, ce n'est pas énorme.

DVB : Ce n'est pas énorme du tout, mais je pense que la plupart était dans la première année. Non, non, ce n'est pas énorme, mais c'était aussi l'une des faiblesses de ce label, c'était donné par une Administration, d'abord l'Administration Economique, ensuite Intégration Sociale, et

maintenant c'est normalement encore l'Administration Economique. Ils doivent donc normalement encore répondre à des questions à ce sujet... Mais voilà, on a dit « ça c'est la loi à appliquer », mais ils n'ont pas eu de moyens pour faire des campagnes de promotion et des choses comme ça. Si tu ne promeus pas le Label, personne ne le connaît. Et en plus, c'est un Label pour les consommateurs, donc si tu ne le vois pas dans les magasins, tu ne peux pas faire une campagne de promotion en disant aux consommateurs « Achetez les produits avec ce label », puisqu'on ne le voit pas en magasin. Dans le temps, ils n'ont donc jamais prévu les moyens pour le faire, c'était très difficile parce qu'il n'y avait pas suffisamment d'entreprises qui connaissaient leurs chaînes de production, et mêmes celles qui les connaissaient, au moment où elles ont commencés leur contrôle, elles ont constaté qu'elles avaient des problèmes avec les normes de base de l'OIT. Même une entreprise fairtrade a eu des problèmes, donc c'était très difficile pour l'avoir. C'est pour ça qu'à un certain moment, si le Gouvernement veut relancer ça, il doit chercher une solution pour ces problèmes, sans que la garantie tombe. A ce moment-là, tu avais aussi des autres labels sur le marché, des labels privés qui sont moins contraignants ou moins « demandant », les entreprises faisaient donc le choix de prendre ces labels. Et il y a même des entreprises qui font leur propre label.

SK : Oui et ça c'est problématique aussi, parce que le consommateur se retrouve devant énormément de label, sans savoir ce qu'il y a vraiment derrière. J'étudie aussi un autre label dans mon mémoire, qui est le Label Entreprise écodynamique...

DVB : Oui je connais.

SK : Ce Label est donc spécifique à Bruxelles, et en fait, je dois encore creuser, mais si j'ai bien compris, ils n'ont pas du tout de contrôle en fait.

DVB : Oui, ça c'est déjà problématique. Alors ce Label n'est pas un vrai Label produit, c'est plutôt un certificat parce qu'il est plutôt sur une entreprise et pas sur un produit. Mais ça vient de l'EMAS ou de l'ISO 14001 et c'est moins contraignant. Ils le présentent comme une étape vers l'EMAS ou l'ISO 14001, mais je ne pense pas qu'il y ait beaucoup d'entreprises qui l'utilisent comme une étape.

SK : J'ai un peu relevé les entreprises qui l'avaient, et il y en a quand même quelques-unes qui ont ce certificat, mais comme vous dites, je ne pense pas qu'ils font la démarche après pour avoir l'EMAS ou l'ISO 14001 car c'est beaucoup plus difficile.

DVB : Entre EMAS et ISO 14001, tu as déjà beaucoup de différences parce que l'EMAS, c'est le système ISO 14001, mais au niveau européen. Et c'est un peu plus contraignant ou « demandant » qu'ISO 14001, donc on voit qu'il n'y a pas beaucoup d'entreprises qui prennent l'EMAS, mais elles prennent plutôt l'ISO 14001.

SK : C'est dommage, mais je peux comprendre.

DVB : C'est toute la concurrence du marché des labels produits.

SK : Mais justement, au niveau de cette concurrence, il y a déjà énormément de labels et de certificats différents, pourquoi on a voulu créer ça au niveau belge ?

DVB : Parce que c'était une première démarche pour arriver au niveau européen, et l'Europe ne faisait rien à ce moment-là sans que ça n'existait déjà au niveau des états membres. Mais si on regarde bien, la Belgique n'est pas du tout un marché labellisé. Il n'y a pas un grand nombre de label ici qui marche, le label Fairtrade est peut-être le plus connu, mais c'est deux fois rien. Si tu vas dans un pays comme l'Allemagne ou le Danemark, ou même aux Pays-Bas, les labels sont beaucoup plus forts. Donc même là-bas, tu as le label environnemental, en Allemagne par exemple, il y a la loi Engel. A un certain moment, la Commission a pris l'Eco Label européen et ça ne marchait pas en Allemagne parce que leur éco-label est beaucoup plus fort et beaucoup plus contraignant que le Label européen. J'ai eu des discussions avec des collègues dans d'autres pays et ils sont d'accord avec le fait que si le Label Social était lancé en Allemagne, le succès serait sans doute beaucoup plus grand qu'ici.

SK : Oui, les pays nordiques sont très portés sur le Développement Durable. J'ai encore de la famille en Allemagne et quand je vais là-bas, je vois déjà toutes les éoliennes qu'il y a le long des autoroutes, je les voyais déjà quand j'avais 8 ans. Ça fait déjà 16 ans, et en Belgique, ça fait seulement quelques années qu'on commence à les installer.

DVB : Pourtant, on était l'un des premiers pays à en installer, notamment à Zeebrugge.

SK : Ah oui ? Je n'en voyais pas, mais c'est peut-être parce que j'habite en Wallonie.

DVB : Non, non mais à Zeebrugge, elles étaient déjà là il y a 20 ou 25 ans, on était vraiment l'un des premiers pays en Europe à en installer.

SK : C'est vrai ? Je ne le savais pas du tout !

DVB : Ils avaient lancés l'installation des éoliennes, et à un certain moment, ils ont arrêtés et on a perdu toute notre avance. Et maintenant, on recommence un petit peu...

SK : Parce qu'en Wallonie en fait, il y en a une pas très loin de chez moi, et ça été la première à être construite dans cette région-là, pas loin de Mons. Et elle a été construite il y a 7 ans seulement, et donc, c'est la première que nous voyions vraiment tous les jours. Alors que quand j'allais chez mes cousins, on en voyait partout. Et c'est vrai que quand j'ai fait mes recherches sur les sites internet sur les labels ou les certificats, on voyait que les pays où il y avait le plus d'entreprises labellisées étaient en Allemagne, au Danemark, en Norvège, en Suède, mais très peu dans le sud.

DVB : Mais ça dépend quel label tu prends, parce que par exemple, un label similaire est le SA 8000, c'est plutôt un certificat d'ailleurs, parce que c'est sur l'entreprise et on prend seulement le premier maillon dans la chaîne de production, on voit que la plupart des certificats sont donnés en Italie ou en Bulgarie, ou en Chine.

SK : Ça dépend donc du label.

DVB : Ça dépend du label, et en Italie, ça a quelque chose à voir avec la politique qu'ils ont mené à un certain moment là-bas...

SK : Oui c'est vrai, j'avais lu plusieurs articles à ce sujet. Et est-ce qu'il y a une demande au niveau belge ? Les entreprises demandent-elles d'avoir un label plus encadré par une loi ou pas ?

DVB : Moi, je n'ai jamais eu de demandes. Je reçois rarement une demande pour le Label Social. Cela remonte à loin dans le passé, mais au début de la loi, quand j'étais encore au cabinet, on a reçu pleins de questions de partout dans le monde. Il y a même une délégation japonaise qui est venue spécialement pour ça.

SK : C'est bien la preuve que c'était une bonne idée, bien lancée au départ.

DVB : C'est en tout cas une idée qui a tapé dans l'œil de plusieurs organisations ou pays. Mais il n'y avait pas assez de demandes ou de soutiens des Administrations pour le lancer ou pour vraiment aider. Et puis, dans le système belge, tu as un Gouvernement et le suivant ne prend pas toujours forcément ce qui est décidé par celui d'avant, même si c'est une loi. Si tu

téléphones au SPP Economie, qui est normalement responsable, ils ne connaissent pas ça. Même si c'est une loi et qu'ils sont obligés de la connaître.

SK : Je sais, je les avais contactés en premier lieu et ils ne connaissaient pas...

DVB : Ce qui veut dire aussi que même s'il y a des entreprises qui veulent le Label, elles n'ont personne à qui le demander.

SK : C'est dommage quand même ! Que me reste-t-il à vous demander ? En fait, vous anticipez toutes mes questions, c'est bien. Ah oui, est-ce que ce Label devait être renouvelé, est-ce qu'on l'avait pour une durée déterminée ?

DVB : Il me semble que c'était pour une durée de trois ans et il était prévu d'avoir des inspections intermédiaires aussi. Je pense qu'il était demandé à ce que l'organisme de contrôle fasse une très brève inspection une fois par an.

SK : Et dans les entreprises qui avaient obtenus le Label, il y en a qui ont continué à faire les inspections par après ?

DVB : Oui, il y en a 3 ou 4 qui ont renouvelé je pense. Mais pour l'instant, aucune entreprise n'a encore le Label. Dans les premières qui l'ont eu, la plupart ont renouvelé mais après plus, parce qu'elles ne savaient pas où elles devaient le demander et à ce moment-là, le Gouvernement n'a pas pris sa responsabilité pour promouvoir ce Label. Et il était encore trop tôt pour mettre un label comme ça dans, par exemple, des marchés publics. Parce qu'il y avait, à ce moment-là, une réforme de la législation du marché public au niveau européen et ce n'était pas tout à fait facile d'intégrer un label comme ça dans une procédure de marché public. Maintenant, ça peut être beaucoup plus intéressant de le faire, mais tu dois avoir des produits autrement tu n'as pas de concurrence.

SK : Oui, mais il y a quand même beaucoup d'entreprises qui font des produits en Belgique et qui ont quand même des concurrents...

DVB : Bha, il n'y a pas beaucoup d'entreprises qui font des produits, en tout cas pas dans le concept du Label Social où toute la chaîne de production est en Belgique.

SK : C'est ça qui est le plus dur en fait...

DVB : Oui, c'est ça le plus difficile.

SK : C'est un frein, en fait...

DVB : Oui c'est un frein, mais ça veut dire aussi que certains labels disent des choses qui ne sont peut-être pas vraies.

SK : Bien sûr ! On doit toujours se poser la question « qu'est-ce qui se cache derrière ce label ? ». Pour quelles raisons, à votre avis, ces entreprises ont essayé d'avoir ce Label ? Parce qu'il y a beaucoup d'autres labels, ils auraient donc pu se tourner vers un autre label, plus facile d'accès.

DVB : Les premières entreprises qui l'ont eu l'ont obtenu pour un service, pas pour un produit. C'était plus facile de connaître la chaîne de production pour un service, donc c'était très facile pour elles. Je pense que la première était Ethias et la deuxième Randstad. Et Randstad, à ce moment-là, avait déjà aussi le SA 8000, c'était la première en Belgique. Ils avaient donc déjà fait une partie de la recherche et du travail qui est derrière la demande d'un label comme ça. A ce moment-là, c'était aussi un peu avec le Gouvernement, ils ont dit « on doit faire ça ». Par exemple, ils ont également reçu une délégation japonaise à Ethias, qui voulait savoir ce qu'était ce Label Social.

SK : C'est bien, c'est que ça pose des questions !

DVB : Oui c'est bien et à ce moment-là, c'était quelque chose d'exceptionnel dans le monde.

SK : Mais Ethias en a eu deux en fait, pour deux de ses services.

DVB : Euh non, c'était un et puis un renouvellement.

SK : Ah d'accord, parce que sur le site en fait, ils en ont mis deux. Ils ont mis « Ethias pour tel service » et « Ethias pour tel service ». Mais peut-être que le service a changé de nom entre temps...

DVB : Ah oui peut-être bien...

SK : Il y avait aussi les carrières à Soignies...

DVB : Oui les deux carrières du Hainaut, c'était Carrière Pierre Bleu-Belge et l'autre, c'était les Carrières de... Je ne sais plus, les noms étaient similaires parce que c'était des carrières qui sont l'une à côté de l'autre. Mais là-bas c'était vraiment une demande pour protéger leur

marché, parce que les deux carrières faisaient des pierres pour les trottoirs et des choses comme ça, ou pour des Grand-Place. Mais à ce moment-là, beaucoup de villes qui étaient en train de reconstruire leur place achetaient des pierres qui venaient de carrières chinoises parce qu'elles étaient meilleurs marchés que celles achetées ici. Et ils voulaient leur dire « ok tu vas là-bas, mais la qualité n'est pas bonne et en plus, il y a des problèmes avec la législation sociale ». Ils ont dit « Voilà, on veut avoir un Label Social », mais c'était aussi plus facile parce que c'était de la matière première, donc c'était plus facile pour eux de connaître leur chaîne de production parce qu'ils étaient au début de cette chaîne, presque tout est fait en Belgique. Et ils ont fait ça pour protéger leur marché et pour vendre à des villes et des communes en disant « Attention, on fait ça dans des conditions sociales. Si tu prends le bon marché, c'est de moindre qualité et tu n'es pas sûr que les conditions sociales soient respectées. »

SK : Donc c'était vraiment très bon pour eux.

DVB : Oui, mais on a toujours dit aussi que ça pouvait être un avantage pour une entreprise ici.

SK : Personnellement, je pense que ça peut être un avantage pour l'entreprise. Parce que si ça n'a pas du tout d'avantages pour eux, soyons clairs, l'entreprise ne le fera pas.

DVB : Non, mais ça c'est aussi la question... Parce que pour le moment, mais c'est la même chose pour tous les labels, ceux qui veulent faire des choses, qui veulent investir dans les bonnes conditions de travail, dans les bonnes conditions environnementales et des choses comme ça, dans la chaîne de production, ils investissent déjà là-dedans, et puis ils doivent payer pour avoir un label et le contrôle d'un label. On peut dire aussi que, bien que ça ne se passe jamais comme ça, que tous les produits qui n'ont pas fait ces recherches doivent avoir un label qui dit « Les conditions de travail ne sont pas claires ». C'est beaucoup plus facile de faire pour le Gouvernement et le signe est beaucoup plus clair pour ceux qui font bien... C'est une autre approche.

SK : Oui, mais ce n'est pas quelque chose qu'on fera dans le futur ?

DVB : Non, on ne le fera pas.

SK : Mais justement, comme le Label Social était une loi, il récompensait ceux qui faisaient bien, qui respectaient les principes, mais d'un autre côté, ça ne faisait rien pour ceux qui ne les respectaient pas...

DVB : Non, et ça c'est dommage....

SK : Mais c'est compliqué de savoir justement s'ils ne respectent pas, à quel niveau ils ne respectent pas,...

DVB : Oui c'est ça, et puis tu as l'approche des chaînes de production et la plupart ne connaissent pas leurs chaînes de production. Et si l'entreprise ne fait pas que des produits qui sont fabriqués dans les conditions sociales correctes, dans notre marché, tu n'as pas de GSM par exemple.

SK : Oui c'est sûr qu'on n'aurait plus rien, il y a beaucoup de choses qu'on n'aurait pas.

DVB : Allez, même si tu prends le fair-phone des Pays-Bas, qui ont fait beaucoup de recherches dedans et qui ont beaucoup investis pour avoir une chaîne de production plus ou moins responsable, même eux ont encore des problèmes.

SK : Concrètement, on n'aurait plus rien, parce que ce soit tout ce qui est électronique, les PC, les GSM,... Mais même au niveau des vêtements, des voitures,... On n'aurait plus rien.

DVB : Mais ce n'est pas seulement ça, il y a aussi les règles de marché européen et surtout les règles OMC qui interdisent de faire des choses comme ça. On ne peut pas bloquer des produits, même des produits pour lesquels tu sais vraiment qu'ils ont été fabriqués par des enfants, on ne peut pas juste dire « à partir de maintenant, on ne veut plus ça ».

SK : C'est le commerce...

DVB : Oui c'est le commerce et surtout, il y a des règles internationales OMC qui même si... Allez, on a eu la discussion sur le Label Social au niveau OMC. Mais là-bas, les pays asiatiques ont attaqué le Label Belge, ils n'ont pas réussi parce que c'était dans la « zone grise ». Ce n'était pas « noir », c'est-à-dire que ce n'était pas interdit, ils ont dit que c'était « noir » bien sûr, mais c'était dans la « zone grise », ce qui veut dire qu'au moment où ils commencent à discuter de cette « zone grise », des gens du comité de l'OMC ont dit qu'il n'y avait aucun problème parce que c'est un label volontaire. A ce moment-là, ce qu'il y a dans la « zone grise » passe dans la « zone blanche », et les pays asiatiques ont donc décidé d'arrêter la procédure parce qu'ils ont eu peur que le Label Social arrive dans la « zone blanche » et à ce moment-là, tu dois mettre des normes de travail dans l'OMC, ce qui n'est pas le cas pour le moment. Ils avaient peur de ça, donc le Label Social a provoqué une discussion à l'OMC à ce niveau déjà. Et c'était, dans

les faits, un Label très intelligent parce qu'il était dans cette zone grise où il pouvait jouer, élargir tout le scope de l'OMC.

SK : Mais justement, c'est peut-être pour ça aussi qu'on ne l'a pas vraiment mis en avant. Il amenait trop de questions, trop de remises en question...

DVB : Non parce qu'avant que ça devienne une loi, elle a été notifiée et a été envoyée à l'OMC. Elle a été votée là-bas avant d'être publiée ici, elle a donc été envoyée à l'OMC et c'est là que les pays asiatiques ont fait des plaintes auprès du Technical Committee en disant que ça n'allait pas. Mais donc, à la fin c'était ok, c'est pour ça que c'était un Label très intelligent, à mon avis.

SK : Mais en fait, c'est aussi mon avis, et c'est pour ça que je l'ai retenu. Je voulais des labels, de préférence belge, et il n'y en a pas énormément et quand je suis tombée sur celui-là, je me suis dit « whoua, c'est vraiment ça dont j'ai besoin ». Et puis, j'ai été un peu déçue, puisqu'il n'est pas très connu et pas très répandu...

DVB : C'est vrai et dans le temps, j'ai fait pleins de présentations en Europe et même dans d'autres parties du monde sur le Label Social, parce qu'il y avait une grande demande. Et à la fin, tu dois toujours dire « il n'y a que 4-5 entreprises qui ont le Label pour un produit »...

SK : Oui mais d'un autre côté, on peut le voir aussi comme un gage de qualité. Si peu d'entreprises arrivent à l'obtenir, c'est justement...

DVB : Oui mais tu dois avoir un marché, parce c'est un Label à destination des consommateurs donc si tu ne le vois pas dans les magasins, ça ne sert à rien d'avoir un label... Même pour 100 produits, ce n'est pas assez...

SK : Oui, mais c'est déjà mieux que rien. Enfin, c'est dommage, je trouvais que c'était une bonne idée. Et justement, comme on ne le voit plus nulle part, existe-t-il toujours ce Label ?

DVB : La loi existe toujours... Il n'y a aucun label sur le marché parce que les dates finales de chaque label est déjà passée.

SK : Et puis, comme vous l'avez dit, il n'y a personne vraiment qui sait s'il doit le donner.

DVB : Non, et donc ce n'est pas non plus ici, à l'Institut Fédéral pour le Développement Durable...

SK : Oui, mais vous, vous savez de quoi vous parlez...

DVB : Oui, mais ça vient d'une autre carrière que j'ai eu, avant celle-ci.

SK : Et, d'après vous, est-ce qu'il va vraiment disparaître ? Est-ce qu'on va abroger la loi ou est-ce qu'il va se redévelopper à un moment donné ?

DVB : On est en train de faire maintenant, au niveau fédéral, mais aussi au niveau des régions, un plan d'action national « Droits de l'Homme et entreprises », sur base des lignes directrices des Nations Unies. Et on fait aussi un renouvellement de notre plan d'action RS au niveau fédéral. Et l'une des actions, qui n'ont pas encore été approuvées par le Gouvernement parce qu'il y a une discussion ce jeudi (le 23 avril 2015), qui va faire une évaluation sur le Label Social. Donc on va faire une sorte d'analyse SWOT pour voir comment on peut, peut-être, le relancer parce que ce n'est pas encore clair si oui ou non ce sera possible, mais comment on peut remédier aux faiblesses et comment on peut le relancer. On ne sait pas encore, on a donné le plan la semaine passée (semaine du 13 avril 2015) et l'une des actions dedans concerne le Label Social. On verra, mais peut-être que jeudi (le 23 avril 2015) ce ne sera plus dedans.

SK : J'espère que ça sera encore dedans parce que c'est intéressant. Voilà, on a abordé toutes les questions que j'avais préparées. Je vous remercie beaucoup pour votre temps et votre aide.

DVB : De rien, je suis content de pouvoir parler encore une fois de ça.

SK : Et moi je suis très contente d'avoir pu discuter avec vous, parce que c'est très difficile de trouver quelqu'un qui se rappelle du Label et surtout qui puisse en parler !

Annexe 2 : Liste des entreprises ayant obtenu le Label Social Belge

Entreprise	Produit/service	Date
Ethias	Service « Ethias Habitation »	Terminé le 08/07/2009
Randstad Belgium	Service « Interimwerk »	Terminé le 02/11/2009
Carrières du Hainaut	Produit « La Pierre Bleue du Hainaut »	Terminé le 01/05/2007, prolongé jusqu'en 2011
Carrières de la Pierre Bleue Belge NV	Produit « La Pierre Bleue Belge »	Terminé le 01/01/2008
Lithos NV	Produits « Prise de courant, interrupteur et interrupteur combiné avec prise de courant	Terminé le 01/04/2008
CRIOC	Produits et services « Les études et recherches, les actions et animations et la présentation des organisations de consommateurs »	Terminé le 19/03/2010

Annexe 3 : Liste des entreprises ayant renouvelé ou obtenu le Label Entreprise
écodynamique

Trois Etoiles

<i>Entreprises</i>	<i>Dates d'obtention ou de renouvellement</i>
Altran s.a. (Bruxelles)	Renouvelé juin 2014
Aménagement sc et Clerbaux-Pinon adf – ACP Group	Renouvelé février 2015
Ancienne Belgique	Renouvelé octobre 2014
Art & Build Architect (Bruxelles)	Renouvelé octobre 2012
Audi Brussels S.A.	Renouvelé juin 2013
Banque Nationale de Belgique – BNB (Siège central)	Renouvelé juin 2014
B.U.D.S sa	Renouvelé juin 2013
Bureau Fédéral du Plan	Renouvelé février 2015
Carodec (Bruxelles)	Renouvelé février 2015
Centre d'Entreprises de Saint-Gilles – CESC (Village partenaire)	Renouvelé février 2013
Comité des Régions – CdR	Renouvelé juin 2012
Comité économique et social européen – CESE	Renouvelé juin 2012
Hôtel Martin's Central Park	Renouvelé juin 2013
Hotel Silken Berlaymont	Renouvelé octobre 2014
RDC Environnement	Renouvelé février 2015
Lahon & Partners Architects Office	Nouveau octobre 2013
Mobistar (Siège central)	Nouveau février 2013
Renovas asbl (Conseil en rénovation)	Renouvelé février 2013
Renovas asbl (Siège d'exploitation)	Renouvelé février 2013
Réseau idée	Renouvelé février 2013
Citydev.brussels (Siège social)	Renouvelé février 2014
Secrétariat général du Conseil de l'Union européenne – SGC (Crèche)	Nouveau février 2015
Secrétariat général du Conseil de l'Union européenne – SGC (Immeuble Lex)	Nouveau février 2015
Société de Développement pour la Région de Bruxelles-Capitale – SDRB (Siège social)	Renouvelé février 2011
Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles – STIB (Atelier Belgrade)	Renouvelé février 2013
Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles – STIB (Royal Atrium)	Renouvelé février 2013
Technopolis Consulting Group Belgium	Renouvelé février 2015
Total Belgium (Siège administratif)	Renouvelé juin 2012
Total Petrochemicals & refining sa (Corporate Headquarters Brussels)	Renouvelé juin 2012
Trop Bon sprl	Renouvelé octobre 2012
Vivaqua (Centre Technique du Secteur Saint-Job)	Renouvelé octobre 2013

Vivaqua (Centre Technique du Secteur d'Assainissement Lusambo)	Renouvelé février 2013
--	------------------------

Deux Etoiles

<i>Entreprises</i>	<i>Dates d'obtention ou de renouvellement</i>
11.11.11 – Coalition du mouvement Nord-Sud (Secrétariat national à Bruxelles)	Nouveau juin 2013
Adesco	Renouvelé juin 2012
Administration communale d'Anderlecht (Service communal « Affaires sociales »)	Renouvelé juin 2012
Administration communale de Jette (Service communal « Affaires sociales »)	Renouvelé octobre 2012
Administration communale de la Ville de Bruxelles (Hôtel de Ville)	Renouvelé février 2015
Administration communale de Watermael-Boitsfort (Site administratif)	Renouvelé février 2015
Administration communale d'Etterbeek (Hôtel communal)	Renouvelé juin 2014
Administration communale d'Evere (Hôtel communal)	Renouvelé juin 2014
Amazone asbl (Maison associative Amazone)	Renouvelé juin 2012
Applica sprl	Nouveau février 2014
Aquarium Public de Bruxelles	Nouveau octobre 2013
Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale – AVCB	Renouvelé février 2014
Association européenne d'information sur le Développement local – AEIDL	Nouveau février 2015
Atelier d'architecture Guy Melviez sprl – GMA	Nouveau février 2013
Auto Multi Services – AMS (Carrosserie Beckers)	Renouvelé février 2013
BECI – Chambre de Commerce et Union des entreprises de Bruxelles	Nouveau juin 2014
Besix (Siège social)	Nouveau octobre 2012
Biogranic Factory – le 519 sprl	Nouveau juin 2013
BNP Paribas Fortis (Boréal)	Nouveau février 2014
BNP Paribas Fortis (Botanic Building)	Renouvelé octobre 2014
BNP Paribas Fortis (Nouvelle chancellerie)	Nouveau juin 2013
Boomerang (House)	Nouveau février 2015
Brussel Recycling Metal – B.R. Met	Renouvelé octobre 2013
Brussels Sustainable House – Ethical Property Europe (Mundo-B)	Renouvelé octobre 2014
Bruxelles Environnement – IBGE (Site administratif de Gulledele)	Renouvelé octobre 2012
Caritas International (Siège social)	Renouvelé octobre 2014

Centre d'Etudes et de Recherches Urbaines – ERU (Accolay)	Nouveau juin 2012
CERAU	Nouveau février 2015
CESI (Siège de Bruxelles)	Nouveau février 2013
Chef Chez Soi	Nouveau octobre 2013
Cliniques Universitaires Saint-Luc	Renouvelé février 2015
Confédération nationale de la Construction (Siège social)	Nouveau octobre 2014
Confederation of European Paper Industries – CEPI	Renouvelé février 2014
Conseil Fédéral du Développement Durable – CFDD	Renouvelé juin 2013
Coren asbl	Renouvelé octobre 2014
CPAS de Berchem-Sainte-Agathe (Centre de service commun)	Nouveau octobre 2014
CPAS de Berchem-Sainte-Agathe (Maison de Repos « Val des Fleurs »)	Nouveau octobre 2014
CPAS de Berchem-Sainte-Agathe (Albert Laurent)	Nouveau octobre 2014
Daoust sa (Siège social)	En suspens
De Bruyn Professional Coatings	Renouvelé février 2014
Destrée Organisation	Renouvelé octobre 2013
Entreprise des Technologies Nouvelles de l'Information et de la Communication – ETNIC	Renouvelé octobre 2013
Entreprise Jacques Delens (Siège social)	Nouveau juin 2013
European Service Network – ESN	Renouvelé octobre 2013
Exki (De Brouckère)	Renouvelé octobre 2012
Ferme Nos Pilifs	Renouvelé juin 2014
Fondation Roi Baudouin	Nouveau février 2013
Greenarch architecture + environment	Renouvelé février 2014
Hôtel Four Points by Sheraton (Bruxelles)	Renouvelé octobre 2014
Hôtel Le Méridien	Renouvelé juin 2012
Hôtel Le Plaza	Renouvelé juin 2012
Impulse.Brussels	Renouvelé juin 2013
Informatic Poly Cleaning – IPC	Renouvelé juin 2013
Institut Royal des Sciences naturelles de Belgique (Muséum des Sciences naturelles) – IRSNB	Renouvelé juin 2013
Institut René Cartigny – IRC1	Renouvelé février 2014
International School of Brussels	Renouvelé février 2014
IPM Printing	Renouvelé février 2013
IUSTICA.be	Renouvelé juin 2013
Jette Clean (Site Jette)	Renouvelé juin 2013
Jeunesses scientifiques de Belgique	Renouvelé février 2013
Kind & Gezin – K&G (Administration centrale)	Renouvelé octobre 2014
Le Palais des Beaux-Arts (Le Palais)	Nouveau février 2013
Le Potelier des Pilifs asbl	Renouvelé juin 2012

Musée du Transport Urbain Bruxellois – MTUB	Renouvelé octobre 2013
Nautadutilh	Renouvelé octobre 2013
Nederlandstalige Vrouwenraad (Maison associative Amazone)	Renouvelé juin 2012
Nov@tris Solutions	Nouveau octobre 2014
Office de la Naissance et de l'Enfance – ONE (Siège social)	Nouveau octobre 2012
Oxfam International EU Advocacy Office	Nouveau février 2014
P&V Assurances (Siège social)	Renouvelé juin 2013
Parlement bruxellois	Renouvelé février 2011
Perspective Consulting (Colvert)	Nouveau juin 2012
Politique scientifique fédérale – BELSPO	Renouvelé octobre 2013
Port de Bruxelles (Siège social)	Renouvelé février 2015
Prospect Consulting & Services sa (Siège social)	Nouveau octobre 2014
Radisson Blu EU Hotel	Renouvelé février 2013
Radisson Blu Royal Hotel	Renouvelé juin 2012
Rolex Benelux SA	Renouvelé février 2013
Samyn & Partners	Renouvelé octobre 2013
Service pour la transformation, l'innovation et le changement social – STICS	Nouveau février 2013
Shanks Bruxelles-Brabant (Forest)	Renouvelé octobre 2014
Sheraton Brussels Hotel (Place Rogier)	Renouvelé octobre 2014
Sibelga (Siège social)	Renouvelé juin 2012
Sleep Well Youth Hostel (Espace du Marais)	Renouvelé février 2015
Sociétés des Transports Intercommunaux de Bruxelles – STIB (Dépôt de Saint-Gilles)	Renouvelé juin 2012
Sociétés des Transports Intercommunaux de Bruxelles – STIB (Dépôt d'Ixelles)	Renouvelé juin 2012
Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles – STIB (Dépôt de Molenbeek)	Renouvelé juin 2012
Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles – STIB (Dépôt de Schaerbeek)	Renouvelé juin 2012
Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles – STIB (Dépôt de Woluwé)	Renouvelé juin 2012
Société Régionale d'Investissement de Bruxelles – STRIB	Renouvelé février 2015
Solvay (Campus)	Renouvelé février 2014
Spadel (Bruxelles)	Renouvelé octobre 2013
SPF Finances (North Galaxy)	Nouveau février 2015
Stanhope Hotel	Renouvelé juin 2012
Steria Benelux	Nouveau octobre 2013
Test Achats	Renouvelé juin 2014
Thalys International (Siège social)	Nouveau juin 2012
The factory brussels	Renouvelé juin 2014
Théâtre Royal de la Monnaie	Renouvelé février 2015
Thon Hotel EU	Nouveau février 2014
Traiteur Van Eeckhout	Nouveau février 2014

Tipik Communication Agency	Renouvelé juin 2014
Toyota Motor Europe (Siège social Europe)	Renouvelé février 2013
Tractebel Engineering (Site « Ariane 7 »)	Renouvelé juin 2012
Université des Femmes asbl (Maison associative Amazone)	Renouvelé juin 2012
Université Libre de Bruxelles – ULB (Solbosch)	Nouveau février 2014
Claus Architecture	Renouvelé juin 2014
Visitbrussels (Siège – Rue Royale)	Nouveau octobre 2012
Vivaqua (Centre Technique du Secteur Birmingham)	Renouvelé juin 2014
Vlaamse Vereniging voor Ontwikkelingssamenwerking en Technische Bijstand – VVOB (Head Office in Brussel)s	Renouvelé octobre 2014

Une Etoile

<i>Entreprises</i>	<i>Dates d'obtention ou de renouvellement</i>
ADN Studio	Nouveau février 2013
Atalian Cleaning Services sa (Schaerbeek)	Nouveau octobre 2014
Atelier Yves Mattagne	Nouveau février 2014
Athénée Communal Charles Janssens – ACJ	Renouvelé février 2015
ATRIUM asbl (Direction)	Nouveau juin 2011
Auvibel	Renouvelé juin 2014
Belgatech Engineering Services –BES	Nouveau juin 2012
BNP Paribas Securities Services	Nouveau février 2013
BRAVVO asbl (Siège social)	Nouveau juin 2012
BRUDEX	Nouveau juin 2012
Bruxelles Environnement – IBGE (Site technique de Woluwe)	Renouvelé octobre 2012
Bruxelles Environnement – IBGE (Site technique de Laeken)	Renouvelé octobre 2012
Centre de Rénovation Urbaine – CRU (Siège)	Nouveau octobre 2013
Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise – CIRB	Renouvelé juin 2014
CMS De Backer (Bruxelles)	Renouvelé octobre 2014
Co-mana	Renouvelé octobre 2014
DDS & Partners	Renouvelé février 2012
De Bandt Avocats	Nouveau février 2014
Ecole Parc Malou	Nouveau juin 2014
ECSEDI-ISALT (Département économique de la Haute Ecole Galilée)	Renouvelé juin 2013
Espaces Mobilités	Nouveau octobre 2014
Entrepôt royal sa (Tour & Taxis)	Renouvelé octobre 2014
Eubelius	Nouveau juin 2014
European Trade Union Institute – ETUI (Siège)	Nouveau juin 2013

Fost Plus	Nouveau février 2014
GL Events Brussels	Nouveau juin 2014
GREAT Food	Nouveau juin 2014
Headline NFP	Nouveau février 2014
Hotel Amigo	Renouvelé octobre 2012
Hôtel La Légende	Renouvelé juin 2012
Hôtel The Dominican – TDH	Renouvelé octobre 2013
Infrabel (Siège)	Nouveau octobre 2013
UHB – EHSAL (Hermes)	Nouveau février 2014
UHB – EHSAL (‘t Serclaes)	Nouveau février 2014
ING (Marbix)	Renouvelé juin 2014
Institut Royal Météorologique de Belgique – IRM	Nouveau février 2014
Institut Transport routier & Logistique Belgique – ITLB	Renouvelé juin 2012
JLine	Nouveau octobre 2013
Le Solo (La Fabbrica)	Nouveau octobre 2013
Les frères Debecker	Nouveau février 2015
MAINSYS Engineering sa	Nouveau juin 2013
MDW Architecture	Renouvelé octobre 2013
Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale (Site CCN)	Nouveau février 2013
Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale (Site City-Center)	Nouveau février 2013
Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale (Avenue Louise)	Nouveau février 2013
Mostra Communication	Renouvelé octobre 2012
Nations Unies – ONU (UN House in Brussels)	Renouvelé juin 2012
O’Melveny & Myers LLP	Renouvelé octobre 2012
Ordiges HQ	Nouveau février 2015
Peppers & Rogers Group (Bruxelles)	Renouvelé juin 2014
Pianofabriek	En suspens
Praetia Sablon	Nouveau octobre 2014
Publmail SA	Renouvelé octobre 2012
Régie foncière de la Ville de Bruxelles	Nouveau février 2014
Saint-Gobin Glass Solutions Belgium BURNIAT-SGGS (Anderlecht)	Nouveau juin 2014
Sanofi Pasteur MSD	Renouvelé octobre 2012
Soltis	Nouveau octobre 2013
Tecnibo	Renouvelé février 2013
Telle Père Telle Fils Tourisme sa	Renouvelé juin 2014
UCM National (Siège social)	Nouveau juin 2014
Union des locataires d’Anderlecht-Cureghem-ULAC (Siège)	Renouvelé octobre 2013
VO-GROUP, V.O. communication, Voice Agency	Nouveau octobre 2013
ZF Services Belgium	Nouveau octobre 2012

Annexe 4 : Charte du label Entreprise écodynamique



LA CHARTE DU LABEL « ENTREPRISE ECODYNAMIQUE »

Dans l'objectif d'initier un processus dynamique d'amélioration environnementale de nos activités par le biais d'une labellisation, de faire évoluer le management ainsi que les comportements des membres de notre personnel, et, à terme, de concrétiser toutes nos actions dans une perspective de développement durable, nous nous engageons à mettre en œuvre les principes ci-dessous :

PRATIQUES DE BONNE ECO-GESTION

1. Désigner une personne ayant la responsabilité de mettre en œuvre la charte et lui en donner les moyens ;
2. Responsabiliser le personnel par la participation de chacun à un projet d'éco-gestion de l'entreprise, à travers la sensibilisation, l'information et l'éducation, à des comportements respectueux de l'environnement ;
3. Appliquer certaines modalités d'évaluation préalable des incidences de toute nouvelle activité, produit, procédé, y compris dans les choix de localisation de sites ;
4. Privilégier le choix et la bonne pratique des meilleures technologies disponibles afin de prévenir, éliminer ou réduire toute pollution et de préserver les ressources naturelles ;
5. Elaborer des procédures de prise en compte systématique des critères environnementaux lors de l'achat de biens ou de services auprès des fournisseurs et sous-traitants ;
6. Viser à une amélioration constante et progressive des performances environnementales, en fixant les priorités en fonction des activités de l'entreprise et de leur poids environnemental ;
7. S'intégrer et collaborer à la réussite de plans environnementaux globaux, internationaux, régionaux, communaux ;

DOMAINES ENVIRONNEMENTAUX Energie

Eau

10. Assurer un contrôle et une réduction progressive des consommations d'eau, par l'utilisation rationnelle, la maintenance des installations, le recours à l'eau de pluie et à des équipements de faible consommation, etc. ;

11. Améliorer la qualité de l'eau rejetée, par des mesures préventives et un traitement optimal, visant en particulier la réduction de l'utilisation de certains produits nocifs.

Déchets

12. Prévenir la production de déchets par l'achat et l'utilisation rationnelle de produits générant peu de déchets (durables, réparables, comportant peu d'emballage, ...) et/ou des déchets moins nocifs ;

13. Mettre en place des collectes sélectives pour au moins les flux suivants : déchets dangereux, papier/carton, emballages, et tout déchet généré en quantité importante (déchets de cuisine par exemple) ;

14. Prévoir des obligations de reprise lors de tout achat de bien qui s'y prête (machines électriques ou électroniques, emballages, véhicules, etc.).

Mobilité

15. Réduire les nuisances occasionnées par les déplacements liés à l'activité de l'entreprise, et en particulier les déplacements domicile-travail, par l'adoption d'un plan de déplacements d'entreprise. Encourager

Air

17. Limiter les émissions directes ou indirectes de polluants atmosphériques, en particulier liés à la consommation d'énergie (transports, chauffage) par le choix et l'utilisation rationnelle de combustibles et de technologies respectueuses de l'environnement ;

18. Assurer une bonne qualité de l'air ambiant intérieur en tenant compte des polluants chimiques et biologiques, et du degré d'humidité.

Bruit

19. Limiter les nuisances sonores et les vibrations tant pour le personnel que pour le voisinage par l'adoption de comportements adéquats, la maintenance des appareils, le recours à des équipements peu bruyants, etc. ;

20. Assurer une bonne qualité de l'ambiance sonore interne par rapport au bruit des conditionnements d'air, des machines, et au bruit externe.

Sol

21. Mettre en place des mesures pour prévenir tout risque d'infiltration de polluants dans le sol (aires de stationnement, cuves à mazout ou essence, stockage de déchets ou de produits dangereux, etc.) ;

22. Contrôler la qualité du sol et assainir les pollutions éventuellement engendrées par les installations.

Nature & espaces verts

23. Verdurer les abords des bâtiments et mener une gestion différenciée des abords verdurisés

SECTEUR D'ACTIVITE

26. Respecter un certain nombre de critères environnementaux propres à notre secteur d'activité, ces critères étant déterminés en concertation avec les fédérations professionnelles.

SYSTEME DE GESTION ENVIRONNEMENTALE

27. Adopter les étapes décrites ci-dessous, selon des modalités et des spécifications adaptées à la taille de l'entreprise : effectuer une analyse environnementale faisant le point sur les incidences majeures de l'entreprise sur l'environnement et portant sur les 26 principes formulés précédemment ; établir un programme environnemental pluriannuel précisant les domaines d'intervention prioritaires choisis sur base de l'analyse environnementale, les actions à y entreprendre, les objectifs d'amélioration programmés dans le temps, la structure organisationnelle, les responsabilités, les procédures et les ressources ; concrétiser les actions planifiées évaluer régulièrement et périodiquement les performances environnementales visées ; définir de nouveaux objectifs et actions en fonction des résultats obtenus ; établir un dossier de candidature à la labellisation comprenant une analyse environnementale, un programme environnemental et faisant état des réalisations soumises à évaluation.

8. Assurer un contrôle et une réduction progressive des consommations liées à la régulation thermique, à l'éclairage des locaux, à l'équipement électrique & électronique par l'utilisation rationnelle, la maintenance technique, l'emploi de machines de faible consommation, etc. ;
9. Recourir, dans la mesure du possible, aux énergies alternatives et renouvelables.

ou soutenir le personnel à adopter des modes de déplacements alternatifs à la voiture individuelle (utilisation du vélo, des transports en commun, co-voiturage, etc.) ;
16. Considérer l'opportunité de remplacer progressivement la flotte de véhicules de l'entreprise par des véhicules moins polluants.

favorisant le développement de la faune et de la flore indigènes;

24. Limiter le recours aux fertilisants de synthèse, pesticides et herbicides;

25. Lutter contre l'imperméabilisation des sols.

Par la signature de cette charte, nous nous engageons à être candidat au Label « Entreprise écodynamique » et à transmettre à l'IBGE, au plus tard 2 ans après l'adhésion, le dossier de candidature à la labellisation.

Nom de l'entreprise :

Nom, fonction et

signature du responsable de l'entreprise :

Date:

Gulledelle 100
Bruxelles 1200 Brussel

T +32 2 775 75 11

info@bruxellesenvironnement.be
info@leefmilieubrussel.be

www.bruxellesenvironnement.be
www.leefmilieubrussel.be

Annexe 5 : Guide d'entretien à destination des entreprises ayant obtenu le Label Social Belge

Introduction

- 1) Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ? (*nom, prénom, fonction actuelle au sein de la société*)
- 2) Pouvez-vous présenter en quelques mots l'entreprise pour laquelle vous travaillez ? (*nom, activité*)

RSE

- 3) Pouvez-vous nous expliquer l'engagement de l'entreprise en RSE ?
 - *Quelles sont les activités/pistes développées actuellement en matière de RSE au sein de la société ?*
 - *Quelles sont les pistes futures que vous souhaitez développer ?*
 - *Quelle est l'évolution de l'engagement RSE de l'entreprise dans le temps ?*

Label

- 4) Quel était le poste que vous occupiez à l'époque où l'entreprise a décidé de se faire labelliser ?
 - *Quel a été votre rôle dans ce processus ?*
- 5) Comment avez-vous pris connaissance du Label Social Belge ?
 - *Les autorités wallonnes sont-elles venues vers vous ?*
 - *Avez-vous « découvert » ce label par hasard, en cherchant un instrument de labellisation de ce type ?*
- 6) Ce souhait de labellisation, comment est-il venu ?
 - *Est-ce dû à un « effet de mode » ? (On en parle de plus en plus dans la presse, les médias, le secteur d'activité,...)*
 - *Est-ce dû à des pressions exercées par certaines parties prenantes ? (Gouvernement, fournisseurs, clients,...)*
 - *Vos concurrents ont-ils également des labels de ce type ? Était-ce un souhait de vous démarquer de la masse ?*
 - *Dans le cas où les concurrents ont des labels, avez-vous envisagé de vous conformer aux mêmes labels qu'eux ? Pourquoi ?*

- *Est-ce dû à un besoin interne spécifique à votre entreprise ? A votre secteur ?*
- 7) Comment avez-vous sélectionné le Label Social Belge ?
 - *Quel est le processus suivi ? Qu'est-ce qui a poussé l'entreprise à le choisir ?*
- 8) Le Label Social Belge est-il une plus-value pour vous ? Pourquoi ?
 - *A-t-il répondu à vos attentes ? Dans quelle mesure ?*
 - *Vous a-t-il permis de vous développer ? Dans quelle mesure ?*

Bilan

- 9) Quels sont, selon vous, les avantages que vous avez pu retirer de ce label ?
 - *Vous a-t-il été utile ? Comment ? A quel niveau ?*
- 10) Si c'était à refaire, choisiriez-vous toujours ce même label ?
- 11) Quels sont, selon vous, les points forts et les points faibles de ce label ?

Futur

- 12) Et si, dans le futur, le Label Social Belge venait à être relancé par le Gouvernement, seriez-vous intéressé de vous conformer à nouveau à celui-ci ?
 - *Pensez-vous que l'intervention du Gouvernement est nécessaire ? Pourquoi ?*
- 13) Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Annexe 6 : Guide d'entretien à destination des entités ayant obtenu le Label
Entreprise écodynamique

Introduction

- 1) Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ? (*Nom, prénom, fonction*)
 - *Depuis combien de temps travaillez-vous ici ?*
 - *Pourquoi avez-vous choisi/accepté de travailler à ce poste/de travailler au développement de la RSE? Pourquoi avez-vous accepté de vous occuper de la RSE ?*

Contexte, positionnement et évolution

- 2) Pouvez-vous me décrire l'entreprise en quelques mots ?
- 3) Etait-ce une évidence de s'engager dans la RSE ? (*Notamment en obtenant le Label Entreprise écodynamique*)
 - *L'entreprise a-t-elle d'autres labels sociaux et/ou environnementaux ?*

Label Entreprise écodynamique

- 4) Quelles ont été les raisons qui vous ont poussées à choisir le Label Entreprise écodynamique ?
 - *D'autres labels similaires (nationaux ou internationaux) ont-ils été envisagés ?*
 - *Le fait que le Label Entreprise écodynamique est en partie gratuit a-t-il joué en sa faveur ?*
- 5) Depuis combien de temps avez-vous ce label ?
 - *A-t-il déjà été renouvelé par le passé ?*
- 6) Pourquoi avoir choisi d'être labellisé à ce moment-là ? Quelles sont les raisons expliquant que l'entreprise ait voulu obtenir ce label à ce moment précis ?
 - *Pourquoi pas avant ?*
 - *Pourquoi pas après ?*
- 7) Quels étaient les enjeux de l'obtention de ce label pour vous ?

Raisons

- 8) Avez-vous subi des pressions externes l'incitant à se conformer au Label Entreprise écodynamique ?

- *Avez-vous subi des pressions de la part de certaines entreprises partenaires ? (Pour faire un pas supplémentaire en RSE)*
 - *Avez-vous subi des pressions de la part des élus politiques nationaux ?*
 - *Avez-vous subi des pressions au niveau européen ?*
- 9) L'engagement de l'entreprise en RSE est-elle le fruit d'une simple tendance/d'un effet de mode ?
- *Vos concurrents ont-ils obtenu le même label ou d'autres labels similaires ? Était-ce une manière de vous démarquer de ceux-ci ?*
 - *Le souhait de l'entreprise d'obtenir certains labels et certifications est-il dû à la multiplication de ces labels et certifications ?*
- 10) Le Label Entreprise écodynamique répond-il à une demande particulière/à un besoin interne particulier ?
- *Si oui, quel est ce besoin ? A-t-il répondu à ce besoin ?*
 - *Trouvez-vous qu'il apporte une plus-value/une valeur ajoutée à l'entreprise ?*
 - *Pensez-vous que le Label Entreprise écodynamique est-il particulièrement bien adapté aux entreprises de votre secteur d'activité ?*

Futur

- 11) Après quelques années de recul, pensez-vous que le Label Entreprise écodynamique a répondu aux besoins de l'entreprise en matière de labellisation l'année de cette labellisation ?
- *Et par après ? A-t-il continué à répondre/répondre aux attentes de l'entreprise ?*
- 12) Si c'était à refaire, choisiriez-vous encore le Label Entreprise écodynamique ?
- *Changeriez-vous quelque chose dans la manière de procéder ?*
 - *Ou choisiriez-vous plutôt un label ou un certificat à portée internationale tel que l'EMAS ?*
 - *Préférez-vous un instrument de labellisation/de certification plus général (qui touche les trois piliers de la RSE → Sociale, environnemental et économique) ?*
- 13) 201x est l'année de renouvellement du dossier auprès de l'IBGE. Souhaitez-vous le renouveler ?
- *L'entreprise a-t-elle d'autres projets pour s'engager encore plus en RSE ?*

Annexe 7 : Transcription de l'interview de Monsieur Francis Tourneur de l'ASBL Pierres et Marbres de Wallonie et de Monsieur Benoît Misonne des Carrières Pierre-Bleue Belge

14) Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

Francis Tourneur, Secrétaire Général de l'ASBL Pierres et Marbres de Wallonie et Benoît Misonne, Directeur qualité-environnement aux Carrières de la Pierre Bleue Belge SA.

15) Pouvez-vous présenter en quelques mots l'entreprise pour laquelle vous travaillez ?

L'ASBL Pierres et Marbres de Wallonie est une association regroupant une trentaine de carrières exploitant de la roche. Son rôle est de coordonner de manière globale les actions pour la promotion des roches ornementales aussi bien en Belgique qu'à l'étranger. Cette promotion passe notamment par la publication d'ouvrages et de brochures, l'organisation d'évènements, mais aussi la fourniture d'informations auprès du grand public.

Les Carrières Pierre Bleue Belge SA font partie des leaders européens dans le secteur de l'extraction, du sciage et du façonnage de la pierre bleue. Elles disposent de 3 sites belges, produisant plus de 50.000 m³ de blocs de Granit-Pierre Bleue par an.

16) Pouvez-vous nous expliquer l'engagement de l'entreprise en RSE ?

Les Carrières Pierre Bleue Belge SA sont clairement engagées en RSE et ont même développé une stratégie de développement durable. Cet engagement s'est inscrit de manière naturelle dans la stratégie de l'entreprise, étant donné que la pierre est un matériau durable, qui survit à bien des générations. L'engagement des Carrières Pierre Bleue Belge vise avant tout en une amélioration interne de la société, mais aura également pour but d'améliorer la visibilité de l'entreprise.

- *Quelles sont les activités/pistes développées actuellement en matière de RSE au sein de la société ?*

L'entreprise met en avant le fait que la Pierre Bleue Belge est un matériau qui peut être utilisé en remploi. C'est donc un matériau sans gaspillage, qui au pire des cas, peut être utilisé en granulats. Les Carrières ont d'ailleurs développé un partenariat avec l'industrie du granulat pour produire un coproduit. En effet, l'industrie du granulat intervient pour concasser les couches de

pierres impropres à la taille. Les rebuts de la production de la Pierre Bleue Belge sont donc utilisés comme matière première par une autre industrie.

L'eau est très utilisée dans le processus de sciage de la pierre. Les Carrières Pierre Bleue Belge SA travaillent en circuit fermé, ce qui signifie que l'eau utilisée pour le sciage est en fait pompée sur l'eau d'exhaure, et qu'elle est ensuite décantée pour être réutilisée. Il n'y a donc pas de gaspillage d'eau.

Concernant les déchets autres que ceux issus de l'extraction de la pierre, un tri sélectif a été mis en place sur chaque des sites d'exploitation de l'entreprise.

Enfin, depuis 2007, les Carrières Pierre Bleue Belge établissent une fiche environnementale basée sur l'Analyse du Cycle de Vie de leurs produits, allant de l'extraction jusqu'à la consommation de ceux-ci.

- *Quelles sont les pistes futures que vous souhaitez développer ?*

Concernant l'eau d'exhaure, l'entreprise a mis sur pied un projet visant à insérer cette eau non utilisée dans le circuit de distribution, après valorisation de celle-ci. Le site de Tellier des Près est déjà sur le point de voir ce projet mis en route, tandis qu'un projet similaire est à l'étude pour le site du Clypot.

Concernant le secteur des Carriers de Belgique, un label a été à l'étude sous l'impulsion de Philippe Henry, homme politique belge. Ce label devait être composé notamment d'un code de bonnes pratiques de toute sorte et devait faire l'objet d'un contrôle. Pour plus de simplification, ce code de bonnes pratiques a été mis sous forme d'une charte de qualité, à laquelle les entreprises pouvaient adhérer mais pour laquelle il n'y avait pas de contrôle effectué. C'était un engagement sur l'honneur. Pour réellement lancer ce projet, Philippe Henry s'est mis à la recherche de candidats chantier pouvant servir de pilote. Néanmoins, faute de moyens, aucun pilote n'a pu être effectué. En effet, les chantiers en Pierre Bleue Belge sont trop chers.

Au niveau de l'ASBL Pierres et Marbres de Wallonie, un projet de logo « Pierres et Marbres de Wallonie » est à l'étude. Les objectifs¹ de ce logo seraient multiples : Créer une image de référence wallonne pour le consommateur ; promouvoir le savoir-faire des producteurs et

¹ TOURNEUR F., « Pierres et Marbres de Wallonie : une identification pour l'utilisateur »

artisans wallons ; différencier les produits wallons des produits issus de l'étranger et leurs assurer une visibilité maximale ; informer clairement les utilisateurs sur l'origine des produits.

17) Quel était le poste que vous occupiez à l'époque où l'entreprise a décidé de se faire labelliser ?

- *Quel a été votre rôle dans ce processus ?*

Monsieur Misonne ne travaillait pas encore dans l'entreprise les Carrières Pierre Bleue Belge au moment de la labellisation.

18) Comment avez-vous pris connaissance du Label Social Belge ?

D'après Monsieur Misonne, les Carrières Pierre Bleue Belge ont eu connaissance de ce label par le biais de leur concurrent le plus proche d'un point de vue géographique, à savoir les Carrières du Hainaut.

19) Ce souhait de labellisation, comment est-il venu ?

Le marché de la Pierre est en chute libre en Belgique, en cause notamment la concurrence étrangère et le secteur du béton, qui remplace de plus en plus la pierre. L'une des difficultés rencontrées sur ce marché, c'est que les cahiers des charges pour les chantiers belges autorisent un certain pourcentage de défauts dans les produits étrangers, ce qui n'est pas autorisé pour les produits d'origine belge. Il y a en fait un refus de protectionnisme en Belgique qui existe dans les pays voisins. Pourtant, une circulaire a été développée par le Ministre en charge des travaux publics en 1910, visant à mettre tout le monde sur un même pied d'égalité, mais cette circulaire n'a toujours pas été mise en application.

L'obtention du Label Social Belge répond donc à un besoin interne à notre entreprise, qui est d'obtenir de nouveaux marchés, notamment publics. Les carriers de Wallonie se sont associés dans l'ASBL Pierres et Marbres de Wallonie pour défendre les intérêts de chacun dans ces problématiques. 6 produits ont donc été labellisés pour l'ensemble des carriers, dont les dalles épaisses pour l'extérieur, les dalles minces pour l'intérieur, les grès pour l'extérieur et les moellons.

20) Le Label Social Belge est-il une plus-value pour vous ? Pourquoi ?

Selon Benoît Misonne, le Label Social Belge est un bon argument pour obtenir de nouveaux marchés. Au vu de la conjoncture économique, il est nécessaire d'aller vers l'argumentation pour récupérer des marchés. Ainsi, le Label Social Belge a permis de récupérer notamment un chantier aux Pays-Bas et un autre en France, où les autorités publiques intègrent des conditions sociales et environnementales dans les cahiers de charge publics, notamment en demandant des déclarations environnementales produits. Toujours d'après Monsieur Misonne, ces déclarations sont nécessaires pour développer l'économie régionale. Elles sont axées notamment sur des standards européens et des normes ISO, mais il y a une certaine inertie de la part des fonctionnaires pour mettre en place les formations nécessaires pour établir ces déclarations dans les entreprises et les administrations.

21) Quels sont, selon vous, les points forts et les points faibles de ce label ?

L'un des points faibles les plus importants de ce label est la publicité. Selon Benoît Misonne, il faudra une publicité importante pour le remettre en action car jusqu'à présent, d'après l'Administration publique, c'était à l'entreprise labellisée à faire de la publicité pour le promouvoir.

Une autre coquille tient au fait qu'il existe ce qu'on appelle « l'équivalence de procédure et de protocole », permettant aux entreprises concurrentes n'ayant pas de tels labels ou certificats de faire la preuve de matériaux équivalents

Autre point faible, le manque de suivi par l'Administration qui l'octroie. On ne sait plus s'il existe encore ou pas, qui en a la charge,... L'organisme de contrôle que les Carrières de Pierre Bleue-Belge avaient sélectionné dans la liste proposée par l'administration (Groupe One) n'a même pas renouvelé son mandat, car le Label Social n'est pas suffisamment connu et n'est pas rentable pour eux.

22) Et si, dans le futur, le Label Social Belge venait à être relancé par le Gouvernement, seriez-vous intéressé de vous conformer à nouveau à celui-ci ?

Oui sans aucun doute, car c'est un véritable plus pour les Carrières Pierre Bleue-Belge, notamment parce qu'il leur permet d'apporter la preuve qu'ils sont engagés en RSE. Compilé aux déclarations environnementales de produits, cela leur permet d'avoir des points supplémentaires dans l'obtention de marchés publics.

De plus, ils respectent de toute façon les règles de l'OIT, qui sont la base de ce Label Social Belge. C'est donc une plus-value pour eux puisqu'ils font labelliser quelque chose qui existe déjà.

23) Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Monsieur Tourneur nous a confié que d'autres démarches en concertation RSE ont été entamées. Ainsi, il y a eu une ouverture grâce à la Loi cadre Durant (2001-2002). Monsieur Tourneur a ainsi eu une discussion avec Monika Dethier (députée Ecolo) pour aller plus loin que ce qu'il y avait d'un point de vue théorique. Il a d'ailleurs rencontré le professeur Olivier Germain (ULB) pour discuter objectifs et mises en œuvre.

Le problème, c'est qu'à chaque changement de mandature, il y a un changement de tutelle politique, empêchant les choses d'avancer réellement. Aujourd'hui, c'est le Ministre Marcourt qui est en charge de ce dossier. Toutefois, un autre problème spécifique aux carriers est qu'on peut être mis sous la tutelle de plusieurs ministères : La nature, l'environnement, les sous-sols,... Le Ministre Carlo Di Antonio, en charge du sous-sol, veut partir de l'expérience agricole et de son label « Agriculture de Wallonie » pour le décliner à plusieurs secteurs, notamment à celui de la Pierre. Il y a déjà eu la création d'une petite cellule en amont et en aval, permettant d'évaluer les aspects administratifs et techniques du sujet. Aucun problème pour le traitement en amont, mais pas de compétences techniques requises pour le traitement en aval.

Annexe 8 : Retranscription de l'interview de Madame Leïla Opdebeeck de la société Daoust SA

Stéphanie Kampf : Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

Leïla Opdebeeck : Je suis Leïla Opdebeeck, CSR & Job Academy Manager chez Daoust, société de Ressources Humaines.

SK : Pouvez-vous me décrire l'entreprise Daoust en quelques mots ?

LO : Donc, comme je l'ai dit, l'entreprise Daoust est une entreprise dont le Core Business est les Ressources Humaines. Elle est d'ailleurs composée de 6 départements spécifiques : Intérim, Sélection, Outplacement, Titres-Services, Job Academy et Public Sector. Nous sommes 250 personnes à travailler de manière permanente pour Daoust.

SK : L'entreprise Daoust étant une grande entreprise, était-ce une évidence de s'engager dans la RSE ? Avez-vous d'autres labels sociaux et/ou environnementaux ?

LO : Oui nous avons d'autres labels. Par exemple, pour la diversité, il y a un label en Flandre que nous avons obtenu ; il y a un label bruxellois, qu'on a pour l'instant ; mais il n'y a pas de label en Wallonie par exemple. Et donc, pour une société nationale, je trouve que ça manque de cohérence. Et donc, ça n'est pas pratique.

En même temps, l'intérêt d'avoir des labels différents, c'est qu'une entreprise va peut-être plus s'axer plus sur... Par exemple, pour nous, l'environnement c'est peut-être moins prioritaire que les conditions de travail, le bien-être au travail,... parce que c'est en lien avec notre travail. Et donc, pour une entreprise de type industrielle, je pense qu'elle va plutôt cibler sa stratégie RSE sur l'environnement.

SK : Oui, ça dépend du Core Business de l'entreprise...

LO : Ça dépend du Core Business et il faut quand même que ça reste adapté...

SK : Quelles ont été les raisons qui vous ont poussées à choisir le Label Entreprise écodynamique ?

LO : Nous voulions faire labelliser notre siège qui est ici, à Bruxelles. Nous avons donc simplement choisi ce label bruxellois.

SK : D'autres labels similaires (nationaux ou internationaux) ont-ils été envisagés ?

LO : Il y avait d'autres certifications européennes etc., mais en tant que société belge, uniquement implantée en Belgique, on s'est dit que ça n'avait pas vraiment de sens de choisir une certification européenne et que, pour rester cohérent avec notre culture d'entreprise... S'il y avait eu un label fédéral, je pense que ça aurait plus intéressé, mais là on a commencé par le label bruxellois, vu que notre siège est sur Bruxelles.

SK : Il y avait, il y a quelques années, un autre label, qui s'appelle le Label Social Belge, qui est en fait, un peu tombé dans l'oubli mais qui est en train de redémarrer...

LO : Ah ça, je ne savais pas...

SK : Si, mais c'est dans leurs tiroirs... Si ce label avait encore existé, en auriez-vous éventuellement tenu compte ?

LO : Oui ! Oui parce que je m'étais renseignée au moment de faire le choix des labels, j'avais vu ce Label Social mais qui était suspendu... Donc, c'est aussi pour ça qu'on a privilégié celui-ci.

SK : Il est indiqué sur le site internet de Bruxelles Environnement que c'est un label gratuit. Mais il y a un contrôle qui est effectué. Est-ce que celui-ci est payant ?

LO : Non, non, tout est gratuit et on a même pu bénéficier de l'accompagnement d'un consultant, donc complètement gratuitement, qui nous a vraiment aidé et tout est gratuit.

SK : Depuis combien de temps Daoust a-t-elle ce label ? Parce qu'il est indiqué sur le site que celui-ci a été suspendu...

LO : Nous ne l'avons pas encore eu en fait. C'est la première fois qu'on va l'avoir. Nous avons rentré un dossier de candidature l'année passée. Le jury nous a attribué deux étoiles, mais sous la condition de régler des conditions légales qui étaient tout simplement le tri des déchets ici en interne. Et pour des raisons d'organisation, j'ai été absente quelques mois pour mon congé de maternité. Donc on a résolu ce problème maintenant, ce qui veut dire que le dossier repasse en juin pour être avalisé, puisqu'on a réglé ce problème du tri des déchets. Et donc, c'est une erreur sur leur site, ils l'ont annoncé alors qu'officiellement, on n'a encore rien eu.

SK : Pourquoi avoir choisi d'être labellisé à ce moment-là ? Quelles sont les raisons expliquant que l'entreprise ait voulu obtenir ce label à ce moment précis ? Pourquoi pas avant ? Pourquoi pas après ?

LO : Tout simplement parce que nous avons lancé notre stratégie RSE officiellement en 2011 quand j'ai commencé ici, et que le temps que tout se mette en place... Il n'y avait pas de poste RSE avant, ça a commencé fin 2011 et donc en 2012, on a commencé le processus du label.

SK : Ça a donc pris 3 ans pour que le label soit délivré...

LO : Ça a pris... On a commencé en 2012, on a 3 ans pour déposer le dossier, effectivement.

SK : C'est quand même assez long, je ne savais pas que ça prenait autant de temps...

LO : Oui c'est long. On a deux ou trois ans entre le moment où on signe la Charte et le moment où on rentre le dossier. On a rentré le dossier l'année passée mais comme il a été « refusé », ou plutôt suspendu, et que je n'étais pas là pendant quelques mois, c'est pour ça qu'on ne le réintroduit que maintenant.

SK : Quels étaient les enjeux de l'obtention de ce label pour Daoust ?

LO : On parlait du principe que si on le faisait, c'était pour l'obtenir et ça peut vraiment valoriser tout le travail qu'on a mis déjà en place avant, donc avant d'obtenir le label. C'est aussi pour ça que ça a pris du temps, parce qu'on a dû prendre les mesures de ce qui avait été fait avant, puisque le label ne porte pas aussi sur les actions mises en place par le passé, mais sur les résultats qu'on a déjà et sur les actions qu'on compte mettre en place dans le futur.

L'enjeu du label, c'est tout simplement qu'en termes de communication, en externe, beaucoup de clients qui nous demandent régulièrement de faire le point sur notre stratégie RSE et pouvoir dire qu'on a un label, c'est plus facile que de devoir donner tous nos résultats. Le label est un gage de qualité reconnu par l'extérieur et donc c'est plus facile à valoriser par rapport à nos clients, à nos fournisseurs,...

En interne, c'est important de dire « Voilà, on a fait ces actions-là, ç'a aboutit au label » parce que ça motive le personnel aussi.

SK : Donc vous avez assez bien de demandes de la part de vos partenaires ?

LO : Oui ! Pour certains de nos clients, c'est très important, pour d'autres moins. Mais nous, on le fait de toute façon pour nous parce que nous avons un plan RSE.

SK : Comment avez-vous eu connaissance de ce label ?

LO : Je le connaissais déjà avant que Daoust ne souhaite se faire labelliser, mais je ne me souviens plus comment j'en ai eu connaissance.

SK : Daoust a-t-elle subi des pressions externes l'incitant à se conformer au Label Entreprise écodynamique ?

LO : Il n'y a pas eu de pressions externes, c'est vraiment un souhait de l'entreprise de se conformer au Label Entreprise écodynamique.

SK : L'engagement de l'entreprise en RSE est-elle le fruit d'une simple tendance/d'un effet de mode ?

LO : Non, c'est vraiment l'un des axes de notre stratégie RSE. En tant que société de Ressources Humaines, on a surtout mis l'accent sur tout ce qui est diversité, plan de diversité et partenariat avec Actiris, le Forem, le VDAB, parce que c'est plus en lien avec notre Core Business. Et ce label, c'est juste parce qu'on avait déjà mis en place, avant 2011, des actions environnementales, et qu'il nous permet de structurer les actions qu'on avait mises en place.

SK : Le souhait de l'entreprise d'obtenir certains labels et certifications est-il dû à la multiplication de ces labels et certifications ?

LO : Oui et non... Je pense qu'il y a trop de certifications sur le marché et donc ça se perd, ça se noie. Une certification, je trouve, a de moins en moins d'impact. De nouveau, c'est pour ça que tout ce qui est ISO... on a l'ISO qualité parce que c'est vraiment important ; mais l'ISO 26000, je l'ai utilisé pour développer la stratégie RSE, donc j'ai utilisé le guide line, mais si un jour ça devait devenir certifiant, je ne le ferai pas d'office. Si je vois que c'est trop complexe et que ça ne correspond pas à notre culture d'entreprise, je ne le ferai pas spécialement.

SK : Le Label Entreprise écodynamique répond-il à une demande particulière/à un besoin interne particulier de Daoust ? Si oui, quel est ce besoin ? A-t-il répondu à ce besoin ?

LO : Disons que ça nous permet vraiment de structurer nos actions environnementales, ça nous a vraiment aidé à prendre des mesures, ce qu'on ne faisait pas spécialement avant pour plusieurs

catégories. Et donc, en interne, ça nous permet vraiment de structurer cette démarche ; et en externe, ça nous donne aussi une certaine visibilité, ça permet de légitimer nos actions environnementales. Donc un label, c'est toujours un gage de qualité par rapport à ce qui se fait.

SK : Pensez-vous qu'il va apporter une plus-value/une valeur ajoutée à l'entreprise ?

LO : A mon avis oui, je pense que ça simplifiera beaucoup de choses au niveau communication. On a déjà notre label à nous, Daoust Green, mais c'est un label interne qui montre que nous sommes engagés etc., mais qui n'a pas été validé par une entreprise externe. Ce n'est donc pas quelque chose qu'on peut mettre en avant par rapport à nos partenaires. Par contre, le fait d'avoir le label pour le siège nous permettra de communiquer plus facilement, plus directement.

SK : Si c'était à refaire, choisiriez-vous encore le Label Entreprise écodynamique ? Ou choisiriez-vous plutôt un label ou un certificat à portée internationale tel que l'EMAS ?

LO : Oui, nous choisirions de nouveau le Label Entreprise écodynamique, et comme je l'ai dit, un label ou un certificat européen ne se justifiant pas vraiment dans notre cas, nous n'envisagerions même pas l'un de ceux-ci.

SK : Ce label-ci touche seulement le côté environnemental de la RSE. Est-ce que vous ne préféreriez pas un instrument de labellisation/de certification plus général ?

LO : Si, ça existait oui.

SK : Et ce serait mieux d'avoir un label fédéral comme vous le disiez précédemment ou un label octroyé par une entreprise indépendante, telle que l'ISO ?

LO : L'ISO a déjà développé l'ISO 26000, axée sur la RSE, mais qui ne donne pas de certificat et que je trouve assez complexe finalement. Je ne pense pas que ça va pouvoir continuer. C'est trop complexe et il y a aussi tout ce qui est reporting au niveau du GRI, on a aussi choisi de ne pas le faire, parce que je trouve que c'est trop complexe, et je pense que personne ne lit ces trucs-là. Finalement, ça ne me dérange pas que ça soit scindé, et qu'il y ait une partie environnementale, une partie... Par exemple, nous ce qui nous concerne plus, c'est surtout la diversité au travail, tout ce qui est conditions de travail, bien-être au travail,... ça ne me dérange donc pas que ça soit scindé parce que ce sont des thématiques assez différentes. Par contre, je pense que j'aurais préféré que tous ces labels soient fédéraux, en tout cas nationaux, plutôt que régionalisés parce que ça complexifie beaucoup les choses.

Le risque avec un label qui engloberait toutes les dynamiques, c'est de voir sur quel pied chaque thématique est hissée. Si chaque thématique est sur le même pied, ce n'est peut-être pas l'idéal. Par exemple, nous, nous allons insister plus sur tout ce qui est conditions de travail,...

SK : J'avais justement lu que la Label Entreprise écodynamique permettait d'avoir différents paliers, donc une, deux ou trois étoiles en fonction de l'axe qu'on prenait. Certaines entreprises étaient plus axées sur l'environnement et qui avaient donc les trois étoiles...

LO : Je crois que ce n'est pas lié à ça, je pense que c'est vraiment... ça peut être une question de chance aussi. Une entreprise qui est dans un bâtiment tout neuf, qui a déjà pu intégrer des critères écologiques, serait favorisée par rapport à une entreprise qui serait dans un bâtiment plus ancien. Par exemple, nous sommes situés dans une galerie, il y a beaucoup d'éléments qui dépendent de la galerie et pas seulement de nous. Je pense que ce n'est pas lié à l'intérêt de l'entreprise par rapport à l'environnement, c'est juste une question de bâtiment en soi, ou alors, tout simplement, la dynamique qui est mise en place.

SK : Daoust va-t-elle continuer à se conformer aux principes de la Charte Entreprise écodynamique dans le futur ?

LO : Il y a des chances, du moins quand on l'aura reçu.

SK : L'entreprise a-t-elle d'autres projets pour s'engager encore plus en RSE ? Si vous obtenez deux étoiles, allez-vous essayer de vous conformer encore plus pour obtenir la troisième étoile ?

LO : Ça je ne sais pas dire, comme nous n'avons pas encore été acceptés, je ne connais pas les décisions du jury, sur base de quoi on a deux étoiles et pas trois,... et je ne sais pas ce qui pourrait faire qu'on pourrait s'améliorer... Donc ça, je verrai en temps voulu.

On m'a dit qu'on aurait deux étoiles parce qu'on avait déjà une très faible consommation en matière énergétique, par rapport aux immeubles bruxellois de même type (bureaux privés etc.), donc je ne sais pas si on pourra s'améliorer encore plus. Au niveau de la mobilité, de notre flotte de véhicule, on avait déjà une moyenne de consommation très basse, et donc je ne sais pas si on pourra aller encore plus bas... Donc tout ça, c'est à voir dans le futur.

*Annexe 9 : Retranscription de l'interview de Mesdames Christine Jacques et
Virginie Crabbé de Citydev (anciennement Société de Développement pour
la Région de Bruxelles)*

Christine Jacques : Petite question avant de commencer : Comment avez-vous eu nos coordonnées en fait ?

Stéphanie Kampf : Je les ai eues par le biais de l'IBGE, il y a une fiche descriptive, notamment ce que vous avez mis en place comme mesures... C'est d'ailleurs grâce à ça que j'ai pu contacter les entreprises que je souhaitais voir.

CJ : Vous en avez déjà visité d'autres ?

SK : Vous êtes la deuxième pour ce label-là, mais j'en ai d'autres de prévues après.

Virginie Crabbé : Ah d'accord !

CJ : Et ce n'est que pour le Label écodynamique ?

SK : Non, j'ai deux labels...

VC : L'EMAS ?

SK : Non, le Label Social Belge, qui est un peu tombé dans l'oubli... Il n'est plus donné depuis 2007 et il y a un petit côté qui est en train de se redévelopper.

VC : Ah oui... 2007, c'est déjà loin !

SK : Donc, je me suis déjà un peu présentée ; je fais mon mémoire en RSE et plus spécifiquement sur les labels et les certifications. J'aimerais commencer par une présentation de vous deux, pour connaître précisément votre profil.

CJ : Donc moi c'est Christine Jacques, Jacques comme le prénom. Je travaille à Citydev, qui était SDRB avant, depuis 2003. Le label a été initié par d'autres personnes ici en interne, mais qui sont parties et donc j'ai repris, depuis lors, le dossier. Il y a aussi d'autres personnes qui sont passées, qui ont travaillé dessus, mais c'est parfois difficile quand les personnes ressources quittent... Et puis il y a Virginie qui est venue en...

VC : En 2007...

CJ : Oui voilà, en 2007 et il y a encore une autre collègue qui travaille dessus... Donc, on est trois.

VC : Pour des aspects différents, en général...

CJ : Donc ici on est toutes les trois au département « Urbanisme et environnement », il y avait donc une certaine logique à s'occuper du label...

VC : Nous, c'est plutôt l'aspect urbanisme...

SK : C'est un métier qui permet de toucher à plusieurs choses, c'est intéressant !

VC : Oui ! En tout cas, je trouve que nous, dans notre département au sein de Citydev, l'intérêt c'est qu'il y a l'aspect urbanisme et ça nous donne des contacts en interne avec, par exemple, le département « Expansion économique », qui lui s'occupe plus d'implanter ou de réimplanter des entreprises dans la région bruxelloise. Et ça donne aussi des contacts avec le département « Rénovation urbaine » qui, comme son nom le dit, amène des logements dans des zones plus difficiles ou un peu plus isolées sur la Région Bruxelles-Capitale. Et alors, il y a tout un aspect environnement. Je dirais qu'une bonne partie de l'environnement, c'est aussi en interne : Il y a le label, faire évoluer les choses en interne, pour correspondre au label ; mais il y a aussi un aspect environnement par rapport à des dossiers qui vont transiter ici, que ce soit pour les activités d'entreprises ou pour les activités de présentations urbaines ou par exemple, dans le cadre de la rénovation urbaine, on est très sensibilisé à tous les aspects environnements, comme pour les logements qu'on met sur le marché.

SK : Et donc, en fait Citydev, ça s'est créé il n'y a pas très longtemps...

VC : Si mais ç'a changé de nom il n'y a pas très longtemps.

CJ : Oui parce qu'on a quoi... 40 ans ! Mais effectivement, on s'est aligné sur tous les changements en octobre de l'année dernière...

VC : Oui et depuis une dizaine d'années, c'était SDRB, Société de Développement pour la Région de Bruxelles-Capitale.

CJ : Mais officiellement, on est toujours SDRB...

VC : Oui juridiquement, on l'est toujours.

CJ : C'est vraiment du marketing en fait !

SK : Oui, parce qu'en fait, toujours dans la liste des entreprises labellisées, il y a aussi Citydev séparé, et donc, quand j'ai vu votre signature électronique, je me suis dit que c'était regroupé mais je ne le savais pas quoi...

VC : Ah oui, d'accord...

SK : Et donc, vous avez choisi de développer, plus exactement, pas vous personnellement, mais ça vous a attiré de travailler en RSE ? De travailler sur le développement au niveau environnemental ?

CJ : Je n'avais pas vraiment le choix, les gens qui ont travaillé dessus voulaient que ça perdure, et c'est parce qu'ils ont quitté que moi, j'ai eu le poste...

VC : Il faut des gens motivés en tout cas...

CJ : Oui, et moi, à la base, je suis Biologiste et Urbaniste, donc...

VC : Oui, mais à la base, ce n'est pas la SDRB qui a imposé quoique ce soit, ce sont des personnes motivées qui se sont dites qu'il fallait saisir cette opportunité !

CJ : Oui, là clairement, ceux qui avaient initié ça... fin, j'ai eu très peu de contacts avec eux, mais clairement, c'était une matière qui les intéressait ; mais qui a aussi trouvé un relais en interne assez présent...

VC : Je pense que dans leur démarche, le fait d'entrer dans cette formule-là, c'était de dire « on veut avoir un label », et donc avoir un label en interne (et ça, on s'en rend compte aussi) et de devoir y souscrire, amène quand même, quand c'est nécessaire, une petite pression pour faire évoluer les choses... Parce que, si ça ne dépend que d'une personne ou deux ou trois motivés dans l'entreprise, ça ne fonctionne pas...

CJ : Oui, c'est ce que j'allais dire aussi au départ, par rapport à l'équipe qui a travaillé sur le label, ici pour l'instant, on travaille toutes les trois parce qu'on est au même département de l'Urbanisme ; mais au départ, j'ai travaillé en collaboration avec quelqu'un qui était... On va expliquer la structure de la maison... Donc, nous on fait partie de l'Administration générale, et il y a les deux grandes branches de Citydev qui sont l'Expansion économique, qui s'occupe des entreprises, de mettre des terrains à disposition des entreprises et de développer les bâtiments

industriels, et puis il y a la Rénovation urbaine qui met sur le marché des logements et des bâtiments de logements. Il y a donc ces deux grosses entités-là, et bien sûr les services généraux tels que la traduction, fonctionnement,... Et l'Administration générale. Et moi, je me retrouvais avec quelqu'un qui finalement était à l'Expansion économique, en tant que gestionnaire du bâtiment ici, qui est aussi un terrain, un bâtiment d'activité économique, comme on en a d'autres partout dans Bruxelles. Et c'est vrai qu'à partir du moment où j'ai eu la collaboration de ce monsieur, les choses ont été beaucoup plus faciles. Il faut donc que la direction soit intéressée, qu'il y ait du personnel intéressé et de préférence, dans différentes parties de l'entreprise. Et c'est pour ça que ça fonctionne aussi très bien, parce qu'on a des personnes dans d'autres services, par exemple qui sont chargées des achats, avec qui on s'entend quand même assez bien et qui sont sensibilisées, mais qui viennent nous relayer les informations spontanément, qui ne sont pas officiellement en charge du label, encore que Nathalie a quand même dans ces attributions l'application du label... Mais elle n'est pas vraiment dans le groupe du label et ça c'est peut-être une erreur, on devrait peut-être essayer de l'intégrer plus. Et ça c'est une formule gagnante, interdépartementales.

SK : C'est un vrai travail d'équipe en fait...

CJ : Oui, mais il faut ça parce qu'autrement...

VC : C'est pratique et utile...

CJ : Oui, soit on manque d'informations, soit on manque de prises d'actions parce que même si la direction est concernée, on a toujours le risque d'être un peu court-circuitées par absence d'informations ou de communication ou de coordination.

VC : Et puis, quand on est plusieurs et que l'une ou l'un se décourage, l'autre peut donner un petit coup pour remonter le moral... Parce que c'est vrai que ce n'est pas toujours évident, il y a des gens que ça n'intéresse pas dans la maison, il y a ceux qui trainent des pieds, ceux qui disent « bof, à quoi bon ? »,...

SK : Il y a les éternels réfractaires...

VC : Voilà tout à fait...

SK : C'est vrai, j'en rencontre assez souvent en fait !

CJ : Ou des personnes qui pensent bien faire parce qu'on leur vend du Vert et qui...

VC : Qui suivent en disant « c'est très bien, ça correspond à nos critères », et qui entendent les discours greenwashing des commerciaux etc.

CJ : Oui et qui sont démarchés par les industriels...

SK : On commence à être sensibilisés, mais peut-être pas suffisamment...

VC : Pas suffisamment informés.

CJ : Oui voilà c'est ça...

SK : C'est ça. J'habite dans un petit village reculé de Wallonie, et les gens en parlent de plus en plus et font beaucoup de choses ou pensent faire beaucoup de choses bien, mais au final, ils ne se rendent pas forcément compte que ce n'est pas le cas in fine.

CJ : Ils sont de bonne volonté, mais ce n'est pas toujours évident de faire le tri !

SK : Oui voilà ! Alors... C'est marrant parce qu'à chaque fois que je fais des interviews comme ça, on anticipe toujours mes questions !

VC : Ah mais c'est que vous avez préparé les bonnes questions...

SK : Oui, c'est ce qu'on n'arrête pas de me dire, mais... voilà ! Donc la conformité avait été entamée avant que vous n'arriviez, mais est-ce que vous savez pourquoi ce label-là a été choisi en particulier et pas un autre ?

CJ : Aucune idée... Sauf que c'est un label bruxellois et qu'on est une administration...

VC : Je crois que ça, c'est un élément de réponse, mais aussi que dans les labels de manière globale, pour la Région bruxelloise ou même pour la Belgique, en tout cas pour la Région bruxelloise, si tu inclus le Label écodynamique dedans, c'est le plus accessible. On pourrait prendre l'EMAS... C'est tout de suite beaucoup plus difficile à obtenir.

SK : Pourtant, sur le site internet du Label écodynamique, ils disent que ça peut être un portail... et ils disent aussi que, quand on a l'EMAS, on peut avoir le label écodynamique, effectivement ; mais c'est plus facile d'avoir le Label écodynamique en fait...

VC : Absolument ! Et le Label écodynamique, en soi, c'est déjà un grand travail et je pense que c'est vraiment une aide pour l'entreprise qui, à ce moment-là, quand elle veut passer le cap de l'EMAS, a déjà une bonne partie du travail qui est fait. Mais c'est quelque chose encore un cran au-dessus, plus rigoureux, plus exigeant,...

CJ : Et puis, je me demande si c'est vraiment adapté pour une Administration. Moi je vois ça plus pour des entités qui produisent, qui ont un process...

VC : Oui, avec une description très précise du processus et des choses comme ça. Je pense qu'on est moins concerné...

CJ : Je n'ai jamais vraiment fait l'analyse, mais il y a quand même beaucoup de bureaux et d'Administration...

VC : Oui et des hôtels aussi...

CJ : On a quelques entreprises, qui sont sur notre site d'ailleurs, qu'on encourage aussi...

VC : Et dans les grandes entreprises, c'est souvent des sièges administratifs aussi ; ce n'est pas les ateliers ou les usines de production, ou les choses comme ça...

CJ : Sauf la STIB, pour ses dépôts.

VC : Oui, mais c'est vrai que ça s'oriente plutôt vers l'administratif.

SK : Mais il est aussi très spécifique pour les bâtiments, c'est très ciblé. Je veux dire, ce n'est pas quelque chose que tout le monde, que toutes les entreprises peuvent mettre en place...

VC : Euh non... Effectivement. Et on parlait de l'EMAS, mais l'IBGE lui-même prévoit alors des passerelles pour aider à passer à l'EMAS, qui ne se considèrent pas du tout comme des concurrents, bien au contraire...

SK : Donc vous m'avez dit que le label avait été obtenu depuis 2001... ça fait déjà quelques années !

CJ : Oui, en 2001 c'est la première obtention, avec la première étoile ; la Charte a été signée en... attends, pourquoi j'ai 2001 en tête ? Parce qu'ils ont d'abord signé la Charte d'engagement et puis ils ont renouvelé en 2001. Et en 2003, moi je suis arrivée en 2003, pour octobre, il a

fallu renouveler... On fait toujours référence à 2001, c'est donc quand on a démarré, quand on a obtenu notre première étoile...

SK : En fait, vous êtes dans les premiers, je veux dire Citydev ou je ne sais plus comment l'appeler...

CJ : Citydev, sinon on se fait taper sur les doigts...

SK : Ah c'est comme nous, avant j'étais aux FUCaM puis c'est passé UCL, et quand on dit FUCaM on se fait taper sur les doigts, parce que c'est UCL maintenant.

CJ : Et si on ne prend pas les bonnes habitudes, on y arrivera jamais, c'est ce qu'on nous répète à chaque fois !

SK : Oui, mais ça va, c'est ma dernière année donc, ce n'est pas grave si je ne prends pas la bonne habitude... Mais, en fait, vous êtes dans les premiers à avoir obtenu le label, parce que si mes souvenirs sont bons, ça été lancé en 1998...

CJ : Ah c'est bien possible, que ça été... Mais je suppose, là aussi, que c'est une question de contacts, que les gens qui ont initié ça, avaient forcément des contacts avec l'IBGE, encore aujourd'hui, on a encore beaucoup de raisons pour les voir pour l'un ou l'autre dossier et donc je suppose que ça... Et d'ailleurs, même ici pour les marchés publics, la Centrale des marchés que l'IBGE a lancé... Comme on est en contact maintenant via le label,...

VC : Mais on a aussi été les premiers pour entamer les démarches et puis quand l'IBGE propose quelque chose...

CJ : Mais je pense que c'est aussi lié au fait qu'on a quand même des contacts fréquents et qu'on sait déjà ce qu'ils font, et qu'eux aussi savent ce que nous faisons, c'est plus facile... Je me souviens, ils ont quand même expliqué des trucs où on voyait qu'ils avaient du mal de lâcher le dossier mais qu'ils étaient obligé parce qu'ils partaient, mais on sentait qu'ils avaient vraiment envie que ça perdure. Ils avaient vraiment envie de faire profiter la société de cette labellisation et de faire changer les choses, et c'est vrai que depuis lors, il y a eu pas mal de trucs...

VC : Oui, il y a eu pas mal d'évolutions...

SK : C'est normal, ils ont travaillé pour ça et quand on travaille sur quelque chose, on aime bien voir les résultats !

CJ : Oui c'est sûr, et puis il a fallu le mettre en route d'abord ! Le renouveler, ce n'est déjà pas triste, mais je pense que le mettre en route, ç'a dû être quelque chose ! Tout devait être fait, les relations, les contacts pour avoir les informations,...

VC : Récolter toutes les données aussi,... En n'ayant pas d'autorité, pas la collaboration qu'on a maintenant pour dire « maintenant, je veux les données ! ».

CJ : Et la connaissance ! Maintenant, quand on leur dit « Ecoutez, si on veut garder les trois étoiles... », il y a déjà un élément qui fait poids pour faire entendre notre point de vue...

SK : Ça ne doit pas toujours être facile... Mais j'ai l'impression que vous vous en sortez bien. Parce que, les gens s'y mettent mais ils ont du mal à voir les retombées que ça peut avoir pour eux, pour l'entreprise... Il faut du temps. Et quels étaient les enjeux, quels sont toujours les enjeux d'avoir ce label pour la société, pour Citydev ?

VC : Dans ce cas-ci, le fait de l'avoir, ça impose de continuer à l'avoir, parce que se retrouver sans avoir le label, ça serait être déclassé, ce serait faire marche arrière, donc en termes d'image, c'est même impensable ! Et comme en plus on est à trois étoiles, comme je le disais, c'est une pression, il faut se maintenir !

CJ : Le côté image est quand même plus récent ; maintenant, au démarrage, je sais que sans le label, il y avait déjà le tri du papier, ils ont même eu une récompense en 1991 ; donc bien avant le label, il y avait des gens qui étaient intéressés. Donc l'image, je pense que c'est surtout maintenant. Mais ça, ça va dans le cadre de la commercialisation, des changements,...

VC : Oui, et c'est peut-être lié aussi au fait que le label a pris probablement plus d'importance, de visibilité au niveau de la région, il y a plus d'entreprises qui l'ont, plus d'entreprises qui manifestent dans leur communication, dans leur publication qu'ils sont labellisés. Donc, on se dit « oui, mais si les uns le sont, moi je peux l'être aussi ; moi je veux le rester ; moi je veux faire mieux qu'une étoile, j'en veux deux, j'en veux trois » et maintenant qu'on en a trois, il faut absolument maintenir les trois étoiles !

CJ : Parce qu'en termes d'enjeux, je ne vois pas le côté financier, il n'a jamais... En tout cas, oui il entre en ligne de compte dans les plus et les moins, mais ça n'est jamais un élément déterminant.

VC : Une entreprise, oui...

CJ : On ne doit pas faire des calculs d'apothicaire pour arriver à démontrer que ça peut être profitable. Les calculs se font mais ça serait déjà un a priori positif ; alors, c'est vrai que si on se rend compte au niveau financier que ça pose vraiment problème, à ce moment-là, il peut y avoir des mesures qui seront abandonnées.

VC : Dans une entreprise ou dans la gestion d'un hôtel, il pourrait y avoir un bilan financier à faire, en disant voilà ce que ça rapporte... Mais dans notre cas, on amène ce genre d'argument, mais comme tu dis, on n'est pas amenée à le chiffrer, à démontrer...

CJ : Ce qu'il y a, c'est qu'on ne doit pas faire la démonstration avant, de dire « mais si, regardez, c'est intéressant de le faire, parce que ça nous rapporterait autant d'argent ». C'est plutôt dire, c'est intéressant de le faire parce qu'au niveau environnemental, il y a effectivement une prise de conscience et une conviction que c'est quelque chose qu'on doit faire au niveau exemplarité ; et alors, la faisabilité économique, c'est plus pour voir qu'on a les moyens de le faire. Mais pas comme démonstration du « faisons-le parce qu'à long terme, on va gagner de l'argent ». On est aussi une administration, c'est peut-être un avantage... Mais ça doit rester réaliste, il y a des trucs qui sont passés à la trappe parce que c'était trop cher, mais ça n'est pas l'élément principal. D'ailleurs, à côté de ce label, on a aussi une charte environnementale qui a été approuvée par le CA et qui...

VC : Qui est une initiative de Citydev...

CJ : Voilà et qui est une prise de position par rapport à l'environnement, mais qui concerne aussi la manière dont les projets d'expansion économique et de rénovations urbaines sont mis en place. Aussi parce que, dans ces départements, il y a des gens qui sont tout à fait convaincu, même passionnés par le développement durable...

VC : Oui et qui ont des compétences et des aptitudes...

CJ : Qui ont des compétences, qui ont été suivre des formations, et donc, on se retrouve avec des bâtiments exemplaires en termes de logements, des logements passifs, des appartements, des maisons,...

VC : C'est à nouveau le côté pionnier.

CJ : Oui tout à fait, mais qui là est, je pense, beaucoup dû à des personnes qui sont motivées ; mais aussi au fait que ça s'inscrive dans un contexte où la direction est tout à fait prête à écouter le discours qu'on lui donne.

VC : Oui c'est vraiment les deux éléments importants et qui, heureusement, sont présents en même temps : La direction qui dit ok et les gens, à des endroits clés, qui sont motivés. Parce que l'un sans l'autre, c'est peine perdue.

SK : Vous parliez d'exemplarité, avez-vous déjà eu des entreprises ou d'autres administrations à d'autres niveaux, qui vous contactent pour savoir comment faire ou pour avoir des conseils ?

CJ : C'était plus pour avoir accès au dossier. Comment fait-on, pour avoir des exemples et pour pouvoir s'inspirer du dossier. Ce qu'on a eu une fois, pour une sorte de consultance, c'était pour l'affichage, quelqu'un qui est venu, qui avait repéré les affichages, qui voulait avoir...

VC : C'était l'entreprise Demeyer...

CJ : C'était le port de Bruxelles je pense et... Ah oui, il y a eu l'entreprise Demeyer, mais lui ne voulait pas avoir le label, ce qui l'intéressait, c'était de savoir les actions qu'on avait prises sans passer par le label. Il ne voulait pas faire de l'administratif, il voulait savoir du côté pratique ce qu'il pouvait faire en tant qu'entrepreneur.

VC : Moi j'avais aussi été contactée par une administration de la Région de Bruxelles, dans le cadre d'un déménagement. Elle s'est aussi engagée dans le label et on a envoyé notre document de label pour qu'ils puissent voir comment ça fonctionne, tout ce que ça représentait comme travail.

CJ : Il y avait des communes aussi...

VC : Oui ! Parce que même si effectivement, on ne reçoit pas toujours les gens comme ce qu'il se passe avec vous, on envoie au moins notre document et les gens voient très bien ce que c'est concrètement. Et celui-ci a l'avantage de reprendre toute la partie historique, donc pour

quelqu'un qui commence à zéro, il sait voir de quoi on est parti, quelles sont les actions les plus récentes et avec l'aide d'une série de graphiques, de voir facilement quelles sont les évolutions.

SK : Vous n'étiez donc pas là au moment où le processus a commencé, mais est-ce qu'il y a eu des pressions pour que vous vous conformiez au label ?

CJ : Je n'ai jamais posé la question, je sais qu'ils n'ont pas eu facile mais c'était plus pour avoir accès aux informations ; vous savez, les factures c'est un autre département, la gestion du bâtiment aussi,... Mais est-ce qu'il y a eu des pressions, dans quel contexte ça s'est fait... ça je ne sais pas.

VC : J'ai l'impression qu'il y a vraiment eu une volonté personnelle, un intérêt personnel. Je pense notamment à Patricia et qui après, est allée travailler dans ce cadre-là.

CJ : Je suppose que c'était déjà... Est-ce qu'elles ont fait ça parce que la direction y tient, parce que ça pourrait être intéressant ou est-ce que c'est elles qui ont été auprès de la direction pour demander le feu vert pour se lancer là-dedans... Franchement, je ne sais pas. C'est une très bonne question, je me renseignerais pour voir si je peux encore trouver quelqu'un qui peut me répondre sur ce thème-là. Il y a beaucoup de pensionnés dans cette histoire de label.

SK : Oui mais bon, si ça date de 1998-2001, ça fait déjà plus de 15 ans, ça remonte quand même à longtemps !

CJ : Tout à fait !

SK : Est-ce qu'il répond à un besoin interne particulier ? Par exemple, dans l'entreprise où j'ai été la semaine passée, eux c'était vraiment parce que c'est une entreprise d'intérim et ils voulaient encourager la diversité dans leur bâtiment, pour les encourager à s'engager dans l'entreprise en elle-même et dans l'écologie.

CJ : En termes de besoin, je ne pense pas... Sauf, de nouveau, une envie de...

VC : Il y a des entreprises qui peuvent l'utiliser pour fédérer un personnel, pour entraîner les gens qui peuvent alors se dire « chouette, je travaille pour une bonne entreprise, ça correspond à mes valeurs »... Mais je n'ai pas l'impression que c'est le cas ici ! Il y a eu la volonté de quelques-uns, la volonté de la direction et puis, il y a des temps de gens qui ont suivi... D'ailleurs on parlait des récalcitrants, il y en a encore toujours.

CJ : C'est vrai que ça revient souvent dans les questions, on se demande grâce à quoi la sauce prend ; je continue à penser que c'est parce qu'il y a des gens un peu partout dans les différents départements vraiment intéressés et que ça compense amplement les quelques récalcitrants ou ceux qui suivent mollement.

VC : C'est un petit réseau, qui dynamise à la base...

CJ : Voilà, c'est un réseau. Parce que c'est vrai que quand on regarde le total des choses qui ont été faites, et on parlait d'être précurseur, on se dit « ok, on est l'équipe du label, mais ce n'est pas uniquement nous ». Ce n'est pas qu'on doit être derrière tout le monde. C'est peut-être aussi dans l'air du temps...

VC : Les mentalités évoluent aussi !

CJ : Maintenant il faut voir, il y a de plus en plus de réglementations qui visent à obliger les Pouvoirs Publics à être dans les normes, et en fait, à chaque fois qu'il y a un truc qui est sorti, on se disait « mais c'est déjà fait ». C'est quand même assez étonnant, et c'est même des choses où chez nous c'est déjà fait, mais ce n'est pas à cause de l'équipe label. C'est vraiment cet intérêt... Par contre, je pense que le label a pris de la place maintenant et incite d'autant plus les gens à aller dans ce sens-là, les conforte dans l'idée qu'on ne va pas se moquer d'eux s'ils viennent avec des idées très...

VC : Ça fait partie de la culture d'entreprise, à mon avis et on ne saurait pas venir avec autre chose maintenant.

CJ : Oui enfin, t'en as toujours qui viennent avec autre chose. Mais ceux qui sont intéressés n'hésitent pas à apporter des idées parce qu'ils savent que ça sera bien écouté et qu'ils ne sont pas isolés, tout seul ; ils se rendent compte qu'ils font partie d'un ensemble. Et c'est vrai que c'est assez révélateur de... Maintenant est-ce que ça répond à un besoin...

SK : Mais ça fédère quand même les gens, ça permet de...

VC : Certaines personnes, oui !

CJ : Ce n'est pas le label en lui-même, le développement durable oui. On a créé une cellule développement durable, qui n'avait rien à voir avec le label bien qu'il soit un élément dans cette cellule, et qui tout un temps rassemblait des gens de l'environnement, de l'expansion

économique et de la rénovation. Et le label était un élément, donc je pense que le label est devenu un élément et c'est peut-être pour ça que ça s'est mis en place...

VC : Cet élément dont tu parlais, de centraliser l'aspect développement durable était lié à une personne, qui est aujourd'hui partie et on a décidé en interne, au niveau de la direction que le développement durable serait diffusé dans les autres départements. Donc il n'y a plus cette cellule centrale maintenant.

CJ : Non mais la réflexion, l'intérêt quand on voit la réalisation des projets qui se faisaient sur le terrain...

VC : Est-ce que c'est passé dans les mœurs ? On n'imagine pas de parler de ça au-delà des obligations dont tu parlais, au niveau réglementaire. Ça fait partie de la culture d'entreprise.

SK : Et en termes de plus-value ? Est-ce que le label a apporté quelque chose de plus ? Parce que, comme le disiez, il y avait déjà beaucoup de choses de faites, en plus du label, donc est-ce que le label lui-même apporte quelque chose de plus qu'une image ou bien quelque chose de plus que de se mettre au même niveau que les autres administrations qui l'ont ?

CJ : Alors moi je dirai qu'il amène justement une image à cette dynamique de développement durable et même s'il n'est qu'un élément, puisque finalement, ça ne concerne a priori, que le site, le siège social, même si dans notre dossier, on s'arrange toujours pour parler un peu des jolies choses qui se font à côté, ça reste quand même quelque chose qui reste très visible et qui, je pense, doit aider aussi pour les autres projets, même s'ils ne sont pas en lien. Mais ça, c'est comme si c'était une sorte de base rassurante pour chapeauter d'autres projets qui n'ont rien à voir avec le label. Je pense que ça doit aider, sachant qu'on parlera de ces projets dans le dossier.

VC : La plus-value, je la vois surtout en matière d'image et d'esprit. En matière d'image...

CJ : Ah, à l'extérieur tu veux dire. Moi je parlais en interne...

VC : Oui à l'extérieur, et en interne aussi.

CJ : Savoir que le personnel s'intéresse à ce label et ça doit certainement aussi aider...

VC : Oui parce que ça donne une reconnaissance, ça donne aussi une visibilité à des actions qui sont faites en interne et c'est une sorte de... de chapeau. Le label, ça dit bien qu'on fait les choses sérieusement, parce qu'un label, ça sert de garantie de qualité en fait. C'est un petit peu

ça, et ça sert en interne, plus en termes d'image aussi en externe. Mais on ne peut pas dire qu'il y ait des plus-values financières, mais plutôt en matière de gestion peut-être.

CJ : Mais quand je vois... on a eu une fois un prix pour un bâtiment, je crois... En tout cas, on postule assez régulièrement pour en obtenir...

VC : Et on est souvent très bien placé et je pense qu'il y en a un pour lequel on l'a eu...

CJ : Je pense que c'est assez révélateur, on fait moins de publicité, ou c'est peut-être moins facile de communiquer sur un projet, que sur le label... Et qu'à la limite, on aura plus facile de communiquer sur un projet via le label. Mais c'est de nouveau une question de communication, même si on n'est pas tout à fait au point au niveau communication... Mais pour le label, il y a des affichages, que ce soit le logo, que soit pour des campagnes... Quand par exemple, un bâtiment exemplaire reçoit un prix, ça ne s'affiche pas en grand partout dans les bureaux, et donc voilà, il faut vraiment être attentif. Il y a des communications un peu par l'intranet, mais c'est moins visible. En tout cas, la mécanique de la communication n'y est pas, alors que l'IBGE met en avant une mécanique de communication pour faire connaître le label qui est beaucoup plus développée...

VC : Oui mais ce sont aussi des informations plus... comment je vais dire... plus ponctuelles, qui forcément ne restent pas. Tandis que le label est là ; le principe du renouvellement de dossier tous les trois ans, du cycle continu, de l'amélioration continue, fait que nécessairement on le remet en route, on communique dessus, on affiche et donc il a une durée dans la visibilité. Et les gens sont mieux informés, même s'ils ne sont pas nécessairement tous intéressés d'ailleurs, ce que je peux comprendre.

SK : Et donc, il est plutôt bien adapté aux besoins que Citydev pourrait avoir, en termes notamment de communication sur ce qui est fait en interne, sur ce qui peut aussi être mis en avant par rapport à vos partenaires externes ? Par exemple, on parlait tout à l'heure des logements passifs, est-ce que le label peut être mis en avant auprès des partenaires qui pourraient éventuellement travailler avec vous pour la mise en œuvre de ceux-ci ?

CJ : Je ne crois pas, je ne crois pas qu'on puisse utiliser le label pour ça. Là on revient plus dans le cadre de politiques de développement durable et des cahiers des charges pour lesquels, spontanément les gens insèrent des clauses, et le faisaient déjà avant même si ça n'était pas obligatoire. Parce que tous ces logements entrent dans les cahiers des charges...

VC : C'est ça, ça entre dans le même état d'esprit environnement-développement durable mais ça pourrait être des choses totalement séparées, la vie du label ici et par exemple, la production de logements totalement passifs ou d'autres réalisations.

CJ : Je pense vraiment que c'est séparé, que les partenaires qui travaillent avec nous ne savent pas qu'on est labellisé et que ça ne les intéresse pas du tout. Mais comme je le disais, je pense que ça conforte qu'on est dans la bonne direction quand on parle développement durable. Donc, une fois qu'on sort des réalisations du site, je pense que c'est ce côté support qui passe pour se sentir...

VC : Ça participe du même esprit !

CJ : Voilà, mais je ne crois pas que ça soit utilisé...

SK : C'est donc complètement séparé.

CJ : Sauf peut-être un élément qui est que l'Expansion économique accorde des réductions de baux emphytéotiques. Donc on est propriétaire des terrains et on passe des baux emphytéotiques avec les entreprises qui construisent le bâtiment. Ils sont chez eux de A à Z, jusqu'au moment où ils partent de chez nous, où l'entreprise déménage parce que le terrain est à nous et donc il y a des baux emphytéotiques en cours, sur de longues périodes. Et pour ceux qui s'inscrivent dans le label, et qui visent une, deux ou trois étoiles, ils ont une réduction de canaux emphytéotiques. Maintenant, de nouveau, question de budget, je ne sais pas si c'est maintenu parce que c'est un manque à gagner mais là par contre, c'est un cas aussi, où je vais dire, ce label qu'on a en interne, a quelque part servi de bases de travail dans l'une des autres directions, dans ce cas-ci, dans la direction de l'Expansion économique, pour amener les entreprises partenaires à prendre cette mesure-là. Mais pour le reste, je ne...

VC : Il n'y a pas longtemps qu'ils le font et on n'est pas sûre, comme tu dis, qu'ils le prolongent.

CJ : L'idée était que... Il y a effectivement quelques entreprises qui sont labellisées sur nos sites, sans savoir si c'est parce qu'il y avait une réduction de baux en jeu qu'ils l'ont fait...

VC : Cette action-là, à mon sens, elle a plutôt été prise dans le cadre des projets de développement durable que dans le cadre de notre démarche label. Mais on savait ce que c'était.

CJ : Oui parce qu'on est nous-même labellisé...

VC : On s'est dit que, tant qu'à faire, autant supporter les entreprises qui souhaitent obtenir le label aussi. C'est le seul petit exemple qu'on pourrait rapporter vers l'extérieur.

SK : D'accord, donc c'est vraiment en interne alors... Et si maintenant, c'était à refaire, si par exemple le label ne convenait pas du tout et que vous devriez refaire une démarche, est-ce que vous choisiriez de nouveau un label dans ce style-là, dans le style écologique ou plutôt un label d'un tout autre type ?

CJ : Personnellement, je ne connais pas les autres labels.

VC : Je pense qu'on aurait beaucoup moins de possibilités d'avoir réellement un impact avec des labels sociaux. Ici, en principe, il y a des ordonnances qui prévoient, dans les marchés publics, des critères environnementaux mais aussi les critères éthiques et sociaux, qu'on doit intégrer. Mais en pratique, on se rend bien compte qu'on ne sait même pas, sur le plan social et éthique, toujours les intégrer. Et il y a des projets de rénovation où on demande aux entrepreneurs, via le cahier des charges, qui entrent dans l'appel d'offres pour effectuer des chantiers, que eux engagent des demandeurs d'emploi ou des gens dans le cadre d'une formation... Donc ce sont des choses qu'on demande, mais j'entends bien qu'on n'y arrive pas toujours, ce n'est pas toujours facile. Ce n'est vraiment pas la partie la plus facile, en tout cas pour le type d'activité que nous avons, d'intégrer les critères éthiques et sociaux. Ça l'est plus, au niveau du fonctionnement du siège social, d'intégrer des critères environnementaux, à mon sens, c'est plus vers ce genre de label qu'on se dirigerait pour avoir une réelle efficacité. Et parmi les labels que je connais, il n'y en a pas tellement en termes de management environnemental. Il y a un avantage majeur qui reste celui du Label écodynamique, c'est qu'il est adaptable à la taille, au type d'activité,... Il a des lignes directrices, mais il est vraiment modulable.

CJ : C'est à espérer qu'ils le laissent modulable, parce que si on parle de la manière de remanier dont on va devoir renouveler...

VC : Oui mais c'est plutôt dans la récolte de données, dans la manière dont on va récolter les données. Si ça devient trop contraignant, si le cadre est trop rigide... Aujourd'hui il a énormément de succès, beaucoup d'entreprises sont intéressées par ce label - d'ailleurs, je pense qu'à un moment donné, l'IBGE a été dépassé par son succès, que leur personnel n'arrive plus à gérer tous les nouveaux entrants, mais aussi tous les renouvellements, c'est une masse pyramidale qui n'arrête pas de grandir – mais s'ils devaient rendre le cadre beaucoup plus strict

et rigide, le succès va aller décroissant. Ce n'est pas évident. Nous, on est une administration et il y a des personnes qui peuvent prendre le temps de fournir un gros travail, mais je me dis toujours qu'une petite PME, qui est motivée par l'environnement et qui veut avoir le Label écodynamique, ne saurait pas faire face à leur demande si le cadre devenait trop restrictif. Donc ici, l'intérêt, c'est qu'il est vraiment adaptable au type d'entreprise. Ça, pour moi, c'est sa force et ça veut dire qu'on s'inscrit dedans, qu'il y a une prise de conscience, qu'il y a une quantification, qu'il y a des indicateurs,... Donc ça permet quand même aux entreprises de voir d'où elles viennent, où elles vont, d'être encouragées avec une reconnaissance, tout en ayant la souplesse du label comme elle est actuellement. Je trouve vraiment que c'est son point fort. J'espère qu'ils vont le garder tel qu'il est.

CJ : Oui parce que déjà comme ça, c'est assez conséquent de balayer tous ces domaines. Je trouve que le pire, c'est de passer en revue la législation, de voir qu'on est bien en règle avec toutes les législations, même si c'est normal.

VC : Et en principe, une entreprise doit le faire aussi puisqu'elle doit être en ordre avec les exigences réglementaires. C'est là qu'on découvre des choses parfois ; certaines entreprises se rendent compte qu'il leur manque des choses sur le plan légal... Et on voit arriver des dossiers de régulation ; ça n'est pas de la mauvaise volonté, c'est qu'on ne sait pas. Si on n'a pas tout le staff nécessaire, une entreprise ou un entrepreneur qui fonctionne parce qu'il doit faire son business, payer son personnel et déjà essayer d'être en règle sur le plan social et de dégager des bénéfices, donc aller voir toutes les législations en matière d'environnement et autres, ils ne le font pas toujours.

SK : Ce qui peut se comprendre parce que le Droit est très vaste et couvre beaucoup de matières différentes... C'est lourd à digérer !

CJ : Tout à fait ! Et si c'était à refaire, on choisirait sans doute ce label-là, mais de nouveau je ne connais pas tellement les autres. Mais je pense que... Quand on parlait de l'entrepreneur Demeyer, je lui expliquais un petit peu et lui me disait qu'il ne voulait pas faire de l'administratif, il ne voulait que quelques mesures concrètes qui pouvaient donner du résultat visible et amener que de là, on passe à autre chose. Donc, ça montre que ce label est déjà trop contraignant pour pas mal de sociétés...

SK : Oui, pour celles qui n'ont pas forcément le personnel pour le faire...

CJ : Mais je trouve par contre que, comme tu le disais, il s'inscrit dans la durée, puisque tous les trois ans, il faut le renouveler. Tous les trois ans, c'est juste bien, c'est un bon rythme pour ne pas se faire oublier et qu'on se rende compte, tout d'un coup, que c'est pour le lendemain. Ça nous met quand même la pression, parce que trois ans, c'est vite passé. Ils font une belle publicité, que ce soit avec la remise des labels, etc. On peut aussi bénéficier d'audit...

VC : Ce n'est pas négligeable ! Il y a vraiment un bon suivi.

CJ : Toute cette aide qu'il y a à côté, notamment pour répondre à nos questions, c'est positif. Mais c'est vrai que le fait de devoir rendre des comptes, qu'ils demandent à être de plus en plus précis... Il y a un moment où il ne faut pas que ça devienne de trop.

VC : Par exemple avec la PEP, rien que pour nous, c'est un problème.

CJ : Oui ! Et donc, si c'était à refaire, on referait la même chose, mais moins... plus light. Mais je peux comprendre qu'ils veulent des preuves que ceci, ça, des chiffres, etc. Ils sont, au niveau législation, en dehors du label, ils sont de plus en plus dans les réglementations, dans les obligations environnementales, ça se ressent dans le label et je trouve que le label d'il y a trois ans était peut-être plus facile, au niveau de la manière de rendre des comptes, de la liberté donnée à parler de ce que l'on fait. Ils cadrent de plus en plus, même si pour l'instant ça va encore ; on ne tiendra peut-être pas le même discours plus tard, dans 5 ans par exemple, que maintenant.

VC : Oui, ça se développe beaucoup et ça devient peut-être trop lourd à ce niveau-là. Et il y a probablement des entreprises qui, soit parce qu'elles sont motivées, soit parce qu'elles y voient un intérêt financier, adoptent des mesures environnementales intéressantes en matière d'énergie sûrement, en matière de transport probablement, en matière d'utilisation rationnelle des ressources, mais qui n'en font pas beaucoup mention, qui ne voient pas l'intérêt de le mentionner et qui refusent de rentrer dans un système de labellisation parce que trop contraignant, et qui ne mettent pas en valeur leurs actions environnementales. Alors que je pense qu'ils mériteraient probablement une reconnaissance, pas nécessairement le label parce qu'ils n'agissent pas à tous les niveaux, parce qu'ils agissent seulement à certains niveaux dans des domaines environnementaux particuliers...

SK : Et est-ce qu'au niveau de l'administration, ça se justifierait d'avoir une labellisation, un certificat de niveau européen ? On parlait toute à l'heure de l'EMAS, est-ce que ça se justifierait dans ce cas-ci ?

VC : Pour nous ? On n'aurait aucun bénéfice...

CJ : Non, et j'ai même envie de dire que, si je prends l'exemple des sociétés qui font déjà des éléments concrets mais qui n'entrent pas dans cette démarche-là, ce qui est important pour eux, c'est de communiquer en interne... Maintenant pour l'extérieur, je pense que savoir qui trie le papier, qui récupère l'eau, etc., on s'en fiche un peu. Mais il faut que le personnel soit motivé, il faut des gens pour porter et souvent, il y a des gens qui partent. Il faut savoir prendre le relai, il y a des mesures qui se font dans la continuité, il faut que la personne responsable des achats soit sensible, il faut que celui qui signe pour les factures soit aussi d'accord de payer tel truc, etc. Et c'est là que je trouve aussi que le label est beaucoup développé pour communiquer à l'extérieur et alors, il nous incite à communiquer en interne etc. Mais là, voilà, vous communiquez, vous ne communiquez pas, c'est votre choix. Il n'y a pas une aide pour communiquer en interne. Et là aussi, je suis contente que Virginie soit là, parce que moi, pour communiquer... La communication, ce n'est vraiment pas mon truc.

VC : On a longtemps été trop modeste !

CJ : Ce n'est pas à la portée de tout le monde de savoir dire en interne « Regardez, on fait ça, on fait ça », mais aussi de dire qu'on pourrait en faire beaucoup plus ! Et là par contre, il n'y a pas d'aide. Donc de nouveau, dans l'histoire de savoir si on choisissait de refaire la même chose ou pas, il y a des plus, il y a des moins. Au niveau efficacité, ce n'est pas que le label et l'ensemble des mesures qu'on peut prendre pour l'environnement, en principe, c'est aussi pour que ça serve à quelque chose et donc, le plus important reste d'arriver à motiver le personnel et que cette dynamique fasse boule de neige. Non parce que, qu'on soit labellisé, que les gens soient au courant, qu'on ait un joli petit logo, ce n'est pas grave, mais je pense qu'il y a des gens qui se font une petite mascotte à eux et ça suffit, ils ont leur petite image qui permet de se raccrocher à la démarche et c'est bon. Alors au niveau européen, franchement, je ne vois pas l'intérêt.

VC : Je comprends que certains profils d'entreprises puissent être intéressés, mais nous...

CJ : C'est vraiment pour se faire mousser quoi ! Ou alors, oui, pour les entreprises qui veulent aller sur des marchés étrangers ; mais alors, de nouveau, c'est utiliser l'environnement pour faire du marketing... Ce n'est pas notre truc.

VC : Mais c'est aussi lié à notre profil. On est une administration liée à la Région de Bruxelles-Capitale.

SK : Oui c'est vraiment parce que c'est purement belge, ça reste au niveau belge. C'est aussi ça qui est bien fait, qu'ils développent ce genre d'outils, d'instruments, c'est vraiment bien parce que ça reste au niveau bruxellois et au niveau belge.

CJ : Voilà, tout à fait !

SK : Et en fait, c'est ce qu'ils voulaient faire avec l'autre label que j'étudie, mais plus pour la production au niveau social, etc. Mais c'était trop contraignant en fait. Ils voulaient vraiment garder ça au niveau Wallonie-Bruxelles, côté francophone donc, mais ça n'était pas...

Est-ce que vous allez continuer à vous conformer au Label Entreprise écodynamique ?

CJ : Mais je pense qu'on n'a plus le choix ! Je ne vais pas dire que je risque ma place si on perd une étoile, mais... D'ailleurs, ça me met parfois un petit stress de savoir comment on va continuer à faire mieux. Mais bon, c'est clair que ça a, aussi, un côté challenge qui est intéressant, ça met un peu de piment dans l'histoire. Je crois qu'on est assez fiers, comme on s'en sort bien, mais c'est comme pour tout, comme on s'en sort bien, on est content...

VC : Oui, donc à mon avis oui, on va continuer à s'y conformer !

CJ : Et c'est vrai que depuis qu'on a trois étoiles, ils ne se tiennent plus en haut, à la direction. J'ai senti la différence entre le moment où on en avait deux et le moment où on a obtenu la troisième. Avant ça, c'était un dossier parmi d'autres, c'était très bien mais sans plus.

VC : Ils sont même surexcités, parce que la dernière fois où on a renouvelé les trois étoiles, ils nous ont même demandé quand est-ce qu'on allait atteindre les cinq étoiles... On a dû les faire redescendre un peu...

CJ : Donc oui, certainement nous allons continuer à renouveler, maintenant qu'ils sont contents... Et nous, ça nous arrange bien !

SK : Eh bien, voilà ! J'ai terminé avec mes questions.

VC : Est-ce qu'on a pu vous éclairer ?

SK : Oui beaucoup ! Vous avez répondu à toutes mes questions et ça m'aidera bien pour la suite, parce que je n'ai pas eu beaucoup de réponses pour tout vous dire...

CJ : Mais c'est normal parce que, comme on doit renouveler et que j'ai dû reprendre les matières de A à Z, en plus en venant de débarquer ici, j'ai dû m'intéresser aux chaudières, aux vannes thermostatiques, à la consommation d'eau, etc. C'est assez flippant au départ !

VC : Oui et puis se pencher sur les autres choses, telles que les machines à café, le type de café utilisé, etc.

CJ : Et on doit s'intéresser à tout, il n'y a pas mal de choses à faire. Et par contre, ici, comme il y a de plus en plus de choses qui se font, c'est peut-être plus facile d'en parler.

VC : C'est pour ça aussi que le Label écodynamique, qui brosse un peu tous les chapitres de l'environnement, est intéressant car il ne demande pas d'avoir, d'emblée, tous les aspects maîtrisés parfaitement. Quand on démarre, il y a des faiblesses, des choses qu'on ignore et c'est là le processus continu. On se dit que la prochaine fois, on aura récolté des données supplémentaires, on aura plus de choses à montrer.

CJ : Mais je peux comprendre que, quand on commence, les gens sont sans doute encore noyés dans toutes les demandes. C'est quand même un travail qui demande beaucoup de temps parce que le Label brosse effectivement tous les domaines et on pourrait encore aller plus loin : La qualité des matériaux, les composants des peintures utilisées, les tables qu'on a qui possèdent des solvants dans les colles, etc. On peut aller très loin au fur et à mesure, mais même en allant très loin au démarrage, il y a beaucoup plus à assimiler qu'après...

VC : Ce qui peut être un handicap pour l'entreprise, c'est le facteur temps. Il faut investir du temps, surtout au départ. Nous, on se dit souvent qu'on peut se le permettre.

CJ : Il y a des moyens à utiliser pour que ça ne soit pas complètement dilué...

VC : Les toutes grandes entreprises peuvent se le permettre, elles ont souvent leur département RSE qui gère les aspects environnementaux et ils peuvent se permettre d'aller très loin. A partir du moment où ils paient des gens, ils attendent un retour et peuvent s'inscrire dans ce genre de

choses parce que la personne est payée pour ça, mais il y a quantité d'entreprises pour qui c'est impensable !

SK : Parce qu'ils n'ont pas de personnel clairement destiné à ça...

CJ : Maintenant, nous n'avons pas que ça comme attributions non plus !

SK : Je le sais et c'est pour ça que j'étais très contente de vous rencontrer, parce que je me rends bien compte que vous n'avez pas que ça à faire !

CJ : C'est vrai mais nous avons aussi une mission d'exemplarité.

VC : Et on a reçu nos nouvelles cartes de visite, donc je vais en donner une !

SK : Je veux bien merci ! Et encore merci de m'avoir reçue aujourd'hui.

CJ : Tout le plaisir était pour nous !

*Annexe 10 : Retranscription de l'interview de Mesdames Ann De Mol et
Pascale Criechemans, de la Fondation Roi Baudouin*

Stéphanie Kampf : Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

Ann De Mol : Moi je suis Ann De Mol, je suis conseillère à la Fondation Roi Baudouin et je suis responsable pour les ressources humaines, IT, donc l'informatique et la logistique. Je gère aussi des projets et des fonds. Donc je combine plusieurs choses.

SK : Ça fait beaucoup de choses !

ADM : Oui, ça fait beaucoup. Pascale Criechemans est assistante de direction et donc, elle est mon assistante pour tout ce qui est ressources humaines, logistique, IT et elle gère aussi quelques projets comme assistante, mais pas les mêmes que les miens. Donc elle travaille avec d'autres responsables de projets, pour ces projets.

Pascale Criechemans : J'ai aussi pris le dossier de renouvellement, que je vous ai envoyé par mail aussi.

SK : C'est très gentil, merci !

PC : Donc, l'un des projets dont je m'occupe, c'est l'écologie mais ça n'est pas un très grand projet, par rapport aux autres.

SK : Oui, c'est ce que je disais à Madame De Mol, vous avez beaucoup de points différents à gérer...

PC : Oui c'est ça, et nous avons aussi quelques projets...

SK : Pourquoi avez-vous choisi/accepté de travailler à ce poste/de travailler au développement de la RSE? Pourquoi avez-vous accepté de vous occuper de la RSE ?

PC : On m'a demandé de m'en occuper.

ADM : En fait, tout ce qui est écologique, ça tombe dans la logistique en fait, donc c'est un logique que ce sujet est pour nous, comme responsable logistique.

SK : L'entreprise a-t-elle d'autres labels sociaux et/ou environnementaux ?

ADM : On a juste obtenu les trois étoiles de EFQM, donc le European Foundation for Quality Management, on a fait un trajet « Recognized for Excellence » et donc on a obtenu trois étoiles.

SK : Et d'après vous, est-ce que la Fondation souhaite obtenir d'autres certifications ou labels pour mettre en avant l'excellence du service ou pas ?

ADM : Pas pour l'instant. Le but est de faire mieux encore pour le Label Entreprise écodynamique, mais pour EFQM par exemple, là on arrête, on a fait le trajet et ce n'est pas le but d'obtenir quatre étoiles. On est content avec trois étoiles.

SK : Oui, il y a un moment donné où il faut s'arrêter aussi parce qu'on ne sait pas aller plus loin...

ADM : Tout à fait !

SK : Alors, pour entrer dans le vif du sujet, quelles ont été les raisons qui ont poussé la Fondation à se conformer au Label Entreprise écodynamique ?

ADM : Parce que c'est tout à fait cohérent avec notre mission... Vous avez notre mission ? C'est collaborer pour une société meilleure, avec beaucoup de partenaires, avec des projets qui touchent aux problématiques sociétales. Et donc c'est normal qu'on veuille aussi donner l'exemple au niveau écologie, aussi bien que sur d'autres thèmes, et donc on a fait, au cours des dernières années, beaucoup d'efforts au niveau écologie. Et aussi au niveau durabilité, parce qu'il y a des choses qui touchent à ça. Par exemple, un abonnement de fruits, ce n'est pas vraiment au niveau écologie mais c'est pour devenir une entreprise humaine, mais aussi qui « soigne » son personnel et qui tient compte de son bien-être et de sa santé.

SK : Mais ça rentre dans le cadre plus général de la Responsabilité Sociale, Sociétale... Donc, comme vous le dites, c'est cohérent. D'autres labels similaires (nationaux ou internationaux) ont-ils été envisagés ?

PC : Moi je n'avais pas connaissance d'autres labels dans ce thème...

ADM : Moi non plus, ni dans ce sujet. Et en même temps, c'est bien que ce soit un label belge, puisque c'est fait par le secteur... par l'IBGE.

SK : C'est aussi pour ça que je l'ai choisi en fait, parce que c'est un label belge, pour mettre en avant ce que fait la Belgique. J'ai vu que ce label a été renouvelé cette année-ci...

ADM : Il va être renouvelé à la fin de l'année.

SK : D'accord... Et vous allez le renouveler, ce n'est pas quelque chose que vous allez abandonner ?

PC : Non non, on est en train de remplir un nouveau dossier pour le renouvellement.

SK : D'accord. Et donc ça fait combien de temps que la Fondation a le label ?

PC : Ça fait trois ans maintenant. Ça, c'était le premier dossier et comme on a constaté qu'on faisait déjà pas mal de choses, qu'on a mis dans ce premier dossier, qu'on a fait toute une rénovation durable de tout ce bâtiment – c'est devenu un bâtiment basse énergie – et c'était surtout, en fait, le moment pour introduire le dossier parce qu'on avait pas mal de choses à raconter sur la rénovation.

SK : En fait, vous êtes déjà la troisième entreprise que je rencontre pour ce label-là et vous me dites tous la même chose, c'est qu'il y avait déjà beaucoup de choses qui étaient faites et que le label permet effectivement de voir qu'il y a déjà beaucoup de choses de commencées ou de réalisées.

PC : Oui, sans en être conscients...

ADM : On faisait pas mal de choses mais des petites choses, mais avec les rénovations, c'était un dossier énorme et ça valait la peine de tout rassembler et d'aller demander le label.

SK : Pourquoi n'avez-vous pas essayé d'obtenir le label avant ?

PC : Moi j'ai commencé dans la Logistique en 2010, il me semble, et j'ai trouvé dans les notes des intentions de le faire. Mais pour une raison ou une autre, j'ai l'impression que ça n'est jamais urgent, ça a toujours été reporté.

ADM : Oui et peut-être que l'on a surestimé le label en nous disant que ce n'était pas pour nous, qu'on ne faisait pas suffisamment de choses... On était peut-être un petit peu trop modeste, mais avec les rénovations, c'était le meilleur moment pour introduire un dossier.

SK : Quels étaient les enjeux de l'obtention de ce label pour la Fondation ? Qu'est-ce que ça a amené de plus pour vous ?

PC : Rho oui... C'est plutôt la reconnaissance et ce qui a fait encore un plus à cette éco-team, qui donne un peu plus d'initiatives pour...

ADM : Pour valoriser ce qu'on a fait depuis quelques années. Ce n'était pas spécifiquement pour faire de la communication externe. On l'a fait, mais très modestement, d'ailleurs le diplôme n'est pas visible. Ce n'est pas vraiment pour communiquer à l'extérieur, mais en interne, ça été bien accueilli, les collègues sont contents qu'on fasse des choses...

SK : Oui, donc vous l'utilisez en interne, pour communiquer et dire « voilà, grâce à vous, c'est à ça qu'on est arrivé, c'est le chemin qu'on a déjà parcouru »...

ADM : Oui c'est ça !

SK : Avez-vous subi des pressions externes, par exemple de l'IBGE comme vous êtes sur le sol bruxellois, pour vous inciter à vous conformer au Label Entreprise écodynamique ?

ADM : Non, pas vraiment... Je pense que c'était nous qui avons pris l'initiative et puis nous avons profité de l'accompagnement offert par l'IBGE. Mais ils n'ont jamais été...

PC : Non non, pas du tout. Et ils sont venus jusqu'ici pour voir, avant qu'on ne remplisse le dossier, pour voir comment on peut le faire.

SK : L'accompagnement est gratuit pour établir le dossier ?

ADM : Oui...

SK : J'allais vous demander si votre engagement était dû à un effet de mode, mais comme vous ne le valorisez pas à l'extérieur...

ADM : Oui, non ça ne l'est pas.

SK : Est-ce qu'il répond à une demande particulière/à un besoin interne à la Fondation ? Est-ce que c'était, je ne vais pas dire vraiment nécessaire, mais est-ce qu'il apporte quelque chose de plus au sein de la Fondation ?

ADM : C'est la valorisation...

PC : Oui surtout ça vis-à-vis des collègues...

ADM : C'était aussi utile pour rassembler tout ce qu'on fait, parce que sinon ça reste plic-ploc ; maintenant on a tout groupé, on a introduit comme dossier une histoire cohérente. Et là, on l'a constaté, on fait pas mal de choses et c'était d'ailleurs aussi une remarque de l'EFQM, parce qu'il y a aussi une partie Business results, et donc ils ont constaté qu'on fait pas mal de choses au niveau de la RSE et c'était plutôt dommage qu'on ne communique pas plus vers l'extérieur. Mais ça n'est pas dans notre style, et ils ont dit que c'était très bien ce que nous faisions au niveau RSE.

SK : Pensez-vous que le Label Entreprise écodynamique est-il particulièrement bien adapté aux Fondations et aux entreprises de ce style-ci ? Est-ce qu'il n'est pas, parfois, trop administratif ou au contraire, est-ce qu'il est plus laxiste ?

PC : C'est bien sûr très administratif, c'est toujours le cas avec les dossiers pareils. Ce que moi, personnellement, je trouve assez difficile dans le dossier, c'est l'annexe qu'il faut remplir avec tous les chiffres : Tous les compteurs, par exemple, ça n'est pas toujours très clair ; notre consommation, pour pouvoir le mettre dans ces tableaux - c'est un modèle qu'on a reçu de l'IBGE -, mais pour tirer des conclusions, ça n'est pas toujours très clair. Je vais d'ailleurs une fois demander de l'aide, je pense.

SK : J'en ai discuté mercredi avec les représentantes de Citydev, et elles m'expliquaient qu'à chaque fois qu'elles renouvellent, ça devient de plus en plus administratif, de plus en plus axé sur la loi. Et c'est pour ça que je vous posais la question, pour voir si ce sentiment était partagé...

PC : C'est très lourd à remplir, ça oui !

ADM : Mais est-ce qu'ils font une différence entre tout ce qui est plutôt Administration, des bureaux, etc. et des industriels ? Est-ce qu'il y a différents dossiers ou est-ce que c'est le même dossier ?

SK : Je pense que c'est le même dossier, parce qu'il y a une majorité de bureaux...

ADM : Oui, à Bruxelles, c'est normal...

SK : Oui c'est ça... Et je ne pense pas qu'il y ait une entreprise de production, à part peut-être pour le siège social, mais c'est aussi pour le bureau, ce n'est pas une chaîne de production... Il y a des hôtels, aussi... Si c'était à refaire, choisiriez-vous encore le Label Entreprise écodynamique ? Ou choisiriez-vous plutôt un label européen ?

ADM : Moi je ne connais pas le label européen...

PC : Moi non plus... Si c'est encore plus lourd au niveau administratif, je pense qu'on va rester avec ce label-là !

ADM : Oui et je n'ai pas d'idées sur ce qui est... Est-ce que c'est un niveau plus important, le label européen ? Je ne sais pas...

SK : Il est reconnu par les autres pays européens, tandis que le Label Entreprise écodynamique, c'est vraiment au niveau belge...

ADM : Oui... Bha, on est une Fondation européenne, comme on dit toujours, basée à Bruxelles... Mais il ne faut pas nier qu'on a des roots belges, donc... Il faudrait qu'on regarde le label européen, pour voir si c'est plus intéressant pour nous ou pas mais...

SK : En fait, l'IBGE propose des passerelles pour aller vers le label européen, comme l'EMAS, c'est pour cela que je vous demandais si vous seriez intéressées, à un moment donné, d'utiliser la passerelle pour passer...

ADM : Pas à court terme en tout cas...

SK : Toute à l'heure, nous parlions justement du côté social avec les travailleurs, les employés, etc. Est-ce que vous avez ou aimeriez avoir un label plus social ? Par exemple, en Belgique, on avait le Label Social Belge, qui n'est plus donné depuis quelques années. Est-ce que vous aimeriez en avoir un tel que celui-là ou plutôt quelque chose qui regroupe tout ? Ou ça ne vous intéresse pas du tout ?

ADM : Si on veut un label social, je ne savais pas que ça existait, mais on est par définition, une entreprise sociale. Parce que si vous regardez tous nos projets, ce n'est que du social, même s'il y en a quelques-uns qui portent sur autre chose, la majorité des projets sont des projets sociaux. Donc si on n'obtient pas ce label, il y a un problème. Mais ce n'est pas le but d'obtenir des labels dans chaque domaine, c'est plutôt une opportunité quand on a vu que ça existait à l'IBGE, qu'on a dit qu'on n'était pas mauvais là-dedans et qu'on s'est dit qu'on devait introduire le dossier. Mais ce n'est pas le but de la Fondation d'obtenir des labels sur tout notre business. Il y a Investors in People, par exemple... On ne fait pas les choses pour obtenir les labels.

SK : Investors in People, vous l'avez ou vous ne l'avez pas ?

ADM : Non, on ne l'a pas.

SK : Mais c'est plutôt anglo-saxon aussi...

ADM : Oui c'est ça. On a choisi l'EFQM, parce que ça rassemble tout notre business interne, aussi bien people, que leadership, que résultats des clients, etc. C'est un modèle qui couvre beaucoup et donc... Parce qu'il y a aussi les ISO et tout ça, mais EFQM nous semble le plus proche d'une Fondation, et encore !

SK : C'est le plus approprié dans votre cas...

ADM : Je pense, oui...

SK : Justement, il y a énormément de labels, de certifications, etc. Il y en a de plus en plus, et EFQM existe déjà depuis quelques années. De ce fait, vous ne vous intéressez pas aux autres labels, vous ne cherchez pas d'autres labels ?

ADM : Non, parce que ce n'est pas vraiment le but recherché.

PC : Non, sinon on ne fait que ça, remplir des dossiers de conformité !

ADM : On avait déjà un label EFQM, mais un autre que Recognized for Excellence, mais Committed for Excellence. Mais ça, on a fait uniquement pour une partie de la Fondation, pour le côté philanthropie. Là, c'est important, c'est la partie de la Fondation qui est la plus commerciale, même si on n'est pas commercial, mais dans le but d'attirer des donateurs. On travaille avec des donateurs et on veut attirer le maximum possible de donateurs, pour qu'ils nous donnent des dons pour réaliser les projets. Et pour ça, c'est peut-être important de montrer qu'on a un label, qu'on est professionnel, fiable, etc. Ça, c'était en 2007 qu'on avait commencé ça, ça c'était le but. Et comme on a vu que c'est un trajet réaliste et intéressant pour la Fondation, on l'a fait pour toute la Fondation, en 2013-2015.

SK : Oui, le temps que toutes les étapes soient terminées.

ADM : Oui c'est ça !

SK : L'entreprise a-t-elle d'autres projets pour s'engager encore plus en RSE et faire encore plus de choses que ce que vous faites déjà maintenant ?

ADM : Je vais prendre un autre rapport, le rapport EFQM parce que dedans, on a fait une liste. Il y avait un projet pour le bénévolat : Donc il y a une équipe, pas toute la Fondation, mais une équipe de dix-douze personnes qui ont du bénévolat pour une association, ici à Bruxelles. Ils ont consacré du temps pour aider l'association. C'était une association pour aider les mères défavorisées, les nouvelles arrivantes, et pour rassembler, collecter et distribuer des vêtements pour les enfants. Donc là, ils ont travaillé toute une semaine avec une équipe de l'association ; pas chaque personne toute la semaine, mais chaque personne quelques heures pendant une semaine. Donc ça c'était un projet. Chaque année, il y a deux courses à pied : La bruxelloise et les 20 kilomètres de Bruxelles, pour lesquelles des collègues participent. Et nous, on donne en plus, dans le cadre des 20 kilomètres de Bruxelles, un montant de 2.000 euros à une association qui travaille avec des patients psychiatriques qui font du sport – ça, c'est pour cette année-ci – et pour la bruxelloise, là aussi une partie de notre inscription va pour l'Institut Bordée pour la lutte contre le cancer du sein. Ça c'est aussi deux fois par an. Il y a aussi plus de vingt ans qu'on travaille avec des ateliers protégés, pour qu'ils s'occupent de nos mailings et de nos envois. On fait également un rapport CO² footprint, ça on l'a fait deux fois. Le but est que, comme on est en train de renouveler un nouveau bâtiment, de refaire un troisième rapport dans un an, probablement, pour voir les améliorations au niveau des rénovations. Et puis, on a, cette année-ci, participé à Duo-D, qui est aussi une initiative à l'échelle belge, pour accueillir un jour une personne handicapée dans l'entreprise, avec deux objectifs : Pour attirer des personnes handicapées et pour conscientiser le personnel. On a fait mieux : Au lieu d'un jour pour une personne, on a pris trois personnes pour une semaine. Donc on a eu deux femmes aveugles et un garçon qui ont travaillé pendant toute une semaine pour nous. C'était très bien parce que maintenant, on est en train d'engager une personne handicapée dans notre staff. On est en train de tester la technique, parce que c'est une personne aveugle. Si c'est possible, on va l'engager d'ici deux mois. Et puis, il y a eu aussi une autre expérience : On a travaillé avec Passwork, qui est une association qui cherche du travail – donc c'est comme un bureau d'intérim –, qui place des personnes autistes qui sont souvent très bien en informatique. Et donc, on a consacré tout un projet de banque de données à une personne de Passwork, donc une personne avec un diagnostic autiste, qui a travaillé quelques mois pour nous. Je pense que c'est tout...

SK : Je regarde si je n'ai rien oublié... Je pense qu'on a fait plus ou moins le tour de tout. J'aime bien préparer des questions, comme ça je ne perds pas le temps des gens qui ont la gentillesse de me recevoir...

ADM : C'est gentil et puis, c'est plus facile pour nous aussi, sinon ça va aussi dans toutes les directions !

SK : Oui c'est vrai !

ADM : Maintenant, si vous avez encore des questions, en écrivant votre thèse, vous pouvez nous contacter Pascale ou moi...

PC : Oui, bien sûr !

SK : C'est très gentil de votre part, et je vous remercie encore de m'avoir reçue !

Annexe 11 : Retranscription de l'interview de Madame Marie-Aline Dath,
Proviseur de l'Athénée Communal Charles Janssens

Stéphanie Kampf : Je suis donc en dernière année, après six longues années, je termine enfin mes études. Et donc, je fais mon mémoire sur la Responsabilité Sociale des Entreprises et plus particulièrement les certifications. Donc j'ai pris deux certifications belges parce que je trouve que c'est important de mettre en avant la Belgique, et dans ces deux certifications, il y a le Label Entreprise écodynamique, qui est en fait un très bon label d'après ce que j'ai déjà pu voir et par les personnes que j'ai déjà pu rencontrer. Je dois faire des interviews et des entretiens pour continuer ma partie pratique...

Marie-Aline Dath : Pour étayer vos propos...

SK : Oui c'est ça !

MAD : Et bien je vous écoute !

SK : Ma première question est facile : Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

MAD : Oui bien sûr ! Moi je suis Madame Dath, je suis depuis le 1^{er} septembre 2014 le Proviseur de l'Athénée Charles Janssens et donc avant j'étais enseignante en mathématiques ; j'ai été enseignante pendant trente ans, dont dix-huit ans ici au sein de l'école.

SK : C'est marrant parce que quand je vous ai vue toute à l'heure, je me doutais que vous étiez professeur de mathématiques.

MAD : Ah bon ?

SK : Oui, j'ai tendance à ressentir ça...

MAD : J'espère que c'est en ondes positives alors !

SK : Oui dans une onde positive parce que j'aimais beaucoup les mathématiques quand j'étais en secondaire ; et ici j'ai fait les Sciences de Gestion et on a beaucoup d'heures de math... Donc, oui, j'ai une affinité avec les math et je ressens de manière positive.

MAD : Ah bin, tant mieux ! Parce que d'habitude, c'est plutôt « Ah zut ! Prof de math, beurk ! »

SK : Pas dans mon cas, j'ai toujours bien aimé l'école, et en fait, j'aime bien tout ce qu'on enseigne à l'école, donc aucun problème avec ça ! Donc vous vous occupez du Label écodynamique ?

MAD : Oui, en fait ce qu'il s'est passé, c'est que quand je suis entrée en poste le 1^{er} septembre, l'ancien Proviseur, qui est le Préfet actuel m'a dit que c'était moi qui allais devoir gérer le dossier ecolabel. Et donc en fait, ce qu'il s'est passé, c'est que ce dossier a été introduit une première fois par le Proviseur d'il y a quatre ans, c'est-à-dire Monsieur Pirard, que vous avez peut-être contacté avant... Donc c'est lui qui a introduit le premier dossier ecolabel et c'est avec le dossier qu'il a rempli, lui, qu'on a obtenu la première étoile. Il l'avait plus géré en faisant faire des études « statistiques » par les élèves, c'est-à-dire que ce sont eux qui faisaient les questionnaires, remettaient ça à une majorité d'élèves et c'est comme ça qu'il prévoyait les pistes à développer, etc. Et il y avait, sous le précédent Préfet, un Comité qui était mené par Madame Lenoble, qui était aussi très dynamique – qui n'a rien à voir avec écodynamique – et donc il y a des choses qui se sont mises en place et donc c'est vrai que ça s'est un peu dilaté quand Madame Lenoble est partie – elle travaille dans une ASBL, donc elle s'est mise en indisponibilité – et puis, c'est vrai que ça s'essouffle et que s'il n'y a pas quelqu'un derrière... Donc, ici on a relancé. J'ai d'abord lu le dossier au mois de septembre, puis après j'ai vu que le délai était quand même fort court, parce qu'il fallait le rendre assez tôt dans l'année et j'ai eu une chance énorme, d'être aidée par une personne du Pouvoir Organisateur, d'Ixelles Environnement, qui m'a donc énormément aidée pour remplir le dossier. C'est vrai que, elle, son objectif était d'obtenir la deuxième étoile ; moi, comme je démarrais et que c'est quand même difficile d'entrer dans tout ça, j'ai dit que mon objectif était de ne pas perdre notre première étoile et donc voilà. On n'a déjà pas perdu la première et c'est vrai qu'on n'est pas loin d'obtenir la deuxième puisqu'il y a beaucoup de travaux programmés pour l'amélioration des bâtiments. Mais ça, c'est un peu indépendant de notre volonté parce que tout est lié à des marchés publics, etc. et que, tant que les marchés n'étaient pas établis... Il faut d'abord faire la mise sur le marché et après prendre l'offre la plus attrayante et donc il y a beaucoup de travaux qui sont prévus pendant les grandes vacances. Et il paraît qu'avec ces travaux qui vont être faits pendant les grandes vacances et les rénovations qui vont suivre – puisque, quand je dis les travaux, c'est entre autre la rénovation de la toiture de ce bâtiment-ci et de deux autres bâtiments – donc, une fois que ces rénovations seront faites dans le bâtiment qui est à l'extérieur, que ce sera rénové au niveau de l'électricité, des châssis, etc., tout va s'enchaîner. Pour l'instant, c'est

vrai que certains locaux étaient très énergivores, on va dire : Simple vitrage, vitres un peu fissurées, infiltrations, etc.

SK : C'est à peu près le cas dans toutes les écoles...

MAD : Oui, je ne m'inquiète pas par rapport à ça, surtout que, quand je vois d'autres écoles, je me dis que finalement, on n'est pas si mal loti que ça ! Mais voilà, c'est parce que ça prend du temps, je pense qu'il a fallu au moins cinq ou six ans avant que ces travaux ne se réalisent, mais bon ça, c'est la loi du marché, c'est comme ça qu'on fonctionne et voilà. Ici, le marché est passé, c'est acté, il y a des choses qui se mettent en place, notamment pendant les grandes vacances... Il va y avoir une remise à neuf assez importante.

SK : D'accord ! Etait-ce important pour l'école de s'engager dans la RSE et d'essayer d'avoir ce label ?

MAD : Oui tout à fait, surtout parce qu'on est une grosse école, donc on a quand même 1.200 élèves ; au niveau enseignants, on doit tourner autour des 120 ; plus tout le personnel administratif, plus tout le personnel d'entretien ;... donc on va dire qu'au niveau personnel, grosso modo, on est quand même presque 200 adultes, ça fait quand même pas mal de personnes qui vivent au même endroit, et donc c'est vrai que si nous... Ce qui est très important en fait, c'est la sensibilisation qu'on peut faire auprès des élèves. Donc simplement, faire attention à éteindre les lumières, à éteindre son pc quand on quitte la salle, mettre ses papiers dans la poubelle et pas à côté alors qu'il y a des poubelles tous les dix mètres, etc. Je ne dis pas qu'on est dans un pays de Bisounours, mais voilà, c'est vrai qu'on va devoir... On a des idées de prévues pour l'année prochaine. Et donc voilà, pour nous c'est très important parce qu'on a quand même des petits bouts de chou qui arrivent ici à 12 ans, donc si on arrive déjà à leur faire comprendre l'impact qu'on peut avoir sur l'environnement et sur tout ce qu'on peut économiser au niveau énergie, au niveau matériaux de recyclage, etc. Comme par exemple, on a un professeur de sciences, ici en première, qui a réalisé des bancs, un peu comme des tables de pique-nique, les tables avec les bancs, en utilisant des palettes, donc du matériel de récupération, avec ses élèves. C'est magnifique, quoi !

SK : Oui, c'est ça et puis c'est aussi les apprendre directement... C'est vraiment bien comme initiative !

MAD : Tout à fait ! Donc, au niveau récupération ; avec du matériel de récupération, il a fait aussi des jeux, qu'on peut mettre à l'extérieur, notamment en bois, avec des palettes et les élèves y ont aussi participé... Voilà, c'est vrai que si on peut leur montrer, par des petites touches... Pour l'instant, il y a un autre prof qui fait un petit jardin parce qu'on a des bacs, dans lesquels il a planté des plantes, des herbes aromatiques, etc. Et maintenant, il parle de prévoir un compost, donc on est en train d'envisager de mettre les déchets alimentaires des professeurs, après leur pique-nique, dans le compost. Mais la difficulté, c'est où le placer ? Il faut faire attention, on ne peut pas mettre ça n'importe où. Il y a des idées assez florissantes et on va essayer de s'engager dans une partie d'entre elles.

SK : Je trouve ça très intéressant et je regrette de ne plus être à l'école maintenant, parce que quand j'étais en secondaire, on n'en parlait pas encore autant, et en fait ça m'attriste parce que c'est ma dernière année à l'université et tout ça, je ne le vivrai plus, et ça m'aurait fait plaisir de prendre part à des projets tels que ceux que vous venez de m'expliquer.

MAD : Ah bin oui, bien sûr ! Mais c'est aussi grâce au dynamisme de nos profs. Ça, c'est vrai que certains s'engagent là-dedans, d'autres préfèrent plus sensibiliser par l'intermédiaire d'une visite, ou bien en lisant un texte ou en faisant venir quelqu'un... C'est vrai qu'au niveau des activités, c'est l'un des traits positifs que l'on reconnaît à notre école, c'est vrai qu'on est une école à projets. Et ça fonctionne bien, il y a de très belles choses qui sont mises en œuvre, ça c'est vrai.

SK : Toute à l'heure en fait, je n'ai pas pu m'empêcher de rire parce que c'est vrai que c'est une très grosse école : 1.200 élèves en fait, c'est la même chose que pour l'université dans laquelle je suis, on est 1.200 étudiants... Et on est une petite université !

MAD : Ah bin voilà ! Et c'est vrai que nous, pour les élèves de première qui arrivent ici en venant de leur primaire, ils sont 400, 500 maximum et même parfois plus, c'est vrai que c'est très déstabilisant !

SK : Oui, je peux comprendre !

MAD : On essaie de les encadrer un maximum, mais voilà quoi ! C'est vrai qu'il y en a qui ont difficile...

SK : Oui, moi quand je suis arrivée à l'université, j'avais 18 ans, j'ai déjà été perdue alors que... Je me doute bien que ça doit être difficile ! Mais bon, je viens de Wallonie, de la campagne, donc forcément, c'est plus petit.

MAD : Comme moi, je viens de Braine-le-Comte, donc voilà !

SK : Ah oui ? Je viens de pas loin en fait, de Mons en fait donc voilà...

MAD : Ah oui ! On fait un petit bout de trajet ensemble en train alors ! Moi je viens en train !

SK : Oui moi aussi ! Le train, c'est quand même beaucoup plus facile !

MAD : Ah ça, je vous crois ! Moi, la voiture à Bruxelles, il ne m'en faut plus ! Sauf quand je suis en vacances !

SK : Ah bin voilà, on aurait pu se voir au matin alors !

MAD : Tout à fait ! Si j'avais su, je vous aurais donné rendez-vous dans le train... Mais non, il n'y a pas de soucis.

SK : Quand le choix du Label écodynamique a été fait, est-ce que d'autres labels ont retenu votre attention ? Ou est-ce que ce label était vraiment le seul qui correspondait ?

MAD : Disons qu'on a travaillé sur deux plans, parce qu'il y avait aussi un autre projet qui était aussi à l'ordre du jour, mais qui nous était aussi imposé par la légalité : C'est le plan mobilité. Donc il y a un deuxième plan, qui fait en fait partie de notre dossier ecolabel... Je dis toujours ecolabel, mais vous savez ce que je veux dire, je raccourcis.

SK : Oui, oui, pas de soucis !

MAD : Donc en fait, d'une part, parce qu'avant on avait aussi une personne qui était très active dans ce domaine-là, qui maintenant est pensionnée, et qui avait déjà lancé pas mal de choses notamment au niveau du parking vélos, au niveau de la sensibilisation pour venir à vélo, ou bien encore, de porter les vareuses, les casques, etc. Et donc, la personne étant partie, ça s'est un peu épuisé et j'ai été contactée justement début septembre par Bruxelles Mobilité, pour m'expliquer qu'il y avait une loi qui obligeait toutes les entreprises de plus de 100 personnes qui y travaillent, donc de plus de 100 travailleurs, à rentrer un plan de mobilité. Donc on a dû le faire pour le 31 décembre. Donc ça, ç'a été fait aussi via une enquête auprès des élèves et

une enquête auprès des professeurs pour savoir quel était le moyen de transport utilisé, où est-ce qu'ils habitent, est-ce qu'ils font du covoiturage, etc. Pour ça, il y a eu une vingtaine de pages à remplir par rapport à ça. Donc le dossier a été rempli et les deux difficultés qui se posent chez nous, enfin pas difficultés, mais... Disons que le point positif, c'est que vu l'emplacement de l'école, on a plus de 75% de la population – là je parle élèves et profs confondus – qui viennent en transports en commun, vu qu'on a la gare du Luxembourg, la gare du Midi, métro, tram, bus, etc. Donc à ce niveau-là, on est vraiment très bien situé et on n'a plus grand-chose à faire. Maintenant, au niveau des points négatifs, on a un parking vélos sécurisé, fermé mais le problème c'est que l'école, on ne sait pas l'étendre plus. (*Madame Dath nous montre un plan du quartier dans lequel se situe l'école*). Donc, quand on regarde notre école, ça, c'est la petite porte par laquelle vous êtes rentrée, et en fait, on est à l'intérieur de toutes les maisons ici. Et c'est pour ça que nous ne voyions rien de notre école, on est vraiment imbriqué à l'intérieur de tout et donc on ne sait pas s'étendre ! Le garage qui nous sert de parking à vélos est très bien, on sait y mettre à peu près entre 25 et 30 vélos, mais on ne saurait pas en mettre plus. Et donc sensibiliser les élèves à venir à l'école à vélo, je ne vais pas le faire, d'une part parce qu'on n'a pas la place pour les accueillir – si un jour, on en a 100 qui viennent à vélo, je ne sais pas où on met les vélos, parce qu'on ne peut pas les mettre dans les couloirs parce que ce sont des couloirs d'évacuation – et d'autre part, parce que les rues avoisinantes qui arrivent chez nous ne sont absolument pas sécurisées pour les vélos. Et ça, je l'avais dit à Bruxelles Environnement à leur journée d'informations « Ecoutez, j'entends bien tout ce que vous dites et c'est un très beau projet, mais il faut aussi se mettre dans la réalité du terrain. » Donc moi, il est hors de question que je dise à mes petits de première de venir à vélo en sachant qu'on a la rue du Trône, qu'on a la petite ceinture, etc. Si un jour il y a une sécurisation au niveau des vélos, je veux bien ; mais tant qu'il n'y a pas ça, je n'incite personne à venir à l'école à vélo. Cependant, c'est vrai qu'on en a quelques-uns qui viennent à l'école à vélo, il y en a quelques-uns qui viennent en scooter – ça, c'est plus les grands évidemment – mais voilà, on se dit que si on a déjà 80% de notre population qui vient à vélo ou en transports en commun, c'est déjà bien ! Alors le covoiturage, oui ! Mais ça, c'est la difficulté des horaires des profs ; certains viennent ensemble le matin, mais il y en a un qui finit à 10h et l'autre qui finit à 15h, comment fait-il pour retourner ? Ou bien celui qui a fini à 10h attend jusqu'à 15h ou bien celui qui termine à 15h se débrouille autrement pour retourner. Ça c'est toujours la difficulté d'un horaire de profs, personne n'a jamais le même horaire que son voisin. Il y en a peut-être qui s'arrange entre eux quand même, mais voilà, ça c'est une réalité du terrain qui est parfois difficile à gérer au niveau du co-voiturage.

SK : Oui, c'est différent d'une entreprise où là c'est encore possible de faire du covoiturage.

MAD : Oui voilà, parce qu'il n'y a aucun horaire qui est pareil. Par exemple au secrétariat, chacun arrive à des heures différentes : L'un arrive à 7h30, l'autre commence à 8h30,... Donc voilà ! J'ai par exemple une enseignante qui habite vraiment à côté de chez moi, on prend le train ensemble mais le jour où je dois venir en voiture, je ne sais déjà pas la prendre parce qu'elle doit attendre que la crèche ouvre pour déposer son petit garçon. Et moi je dois être ici à l'ouverture de l'école. Donc voilà, déjà rien que ça, alors qu'on s'entend très bien et qu'on fait des trajets en train ensemble, parce qu'avec les horaires de train, on sait le prendre ensemble ; mais quand je prends la voiture, je pars déjà 1h à l'avance, sinon je suis bloquée. Donc à ce niveau-là... (*Madame Dath nous remontre le plan*) Tout ça, c'est nous et le reste ici ce sont des demeures avec des jardins, etc. Donc, on ne sait pas s'étendre.

SK : Oui je vois ; c'était pareil pour mon école secondaire en fait, on était vraiment imbriqué dans des maisons et la piscine d'Ath – parce que j'ai été à Ath – et donc, on ne savait pas s'étendre non plus, donc je comprends tout à fait.

MAD : Disons qu'on a su s'étendre avec un parking, donc il y a un parking sur la place de Londres où il y a des arceaux et un tout petit parking où la Commune a accepté de supprimer une place de parking et on a remis encore des arceaux pour pouvoir accrocher des vélos ou des mobylettes. Mais voilà, on ne peut pas prendre la moitié des places de parking pour mettre des vélos, surtout qu'il y a déjà des problèmes avec les stationnements aussi.

SK : On ne peut pas faire l'impossible non plus...

MAD : Non voilà. Donc, c'est vrai que nous, au niveau du plan mobilité, on va avoir difficile d'améliorer ; ce qu'on va peut-être faire, bien que je trouve que ça n'est pas vraiment pertinent, c'est faire une journée co-voiturage aussi. Mais est-ce que ça aura un impact réel ? Voilà, moi je suis sceptique par rapport au ponctuel : On fait une journée ceci, une journée cela... Peut-être pour attirer l'attention, pourquoi pas, sinon je n'y crois pas. On envisage aussi de travailler avec l'école Cartigny, qui est l'école professionnelle de la Commune, avec qui je m'entends très bien parce que j'y ai travaillé avant de venir ici. On va peut-être essayer de faire une action commune, un même jour... Mais bon, voilà, on ne sait pas encore quoi ni comment, mais c'est dans l'air du temps.

SK : C'est moins facile que pour des entreprises où là, les gens ont normalement tous plus ou moins les mêmes horaires...

MAD : Oui voilà, ça c'est la grosse difficulté, les horaires !

SK : Et depuis combien de temps avez-vous ce label ?

MAD : Donc on est en 2015... Donc, on l'a eu en 2012... Oui le premier écolabel, on l'a eu en 2012. Je dois avoir ça dans mon dossier quelque part, mais comme c'était avec Monsieur Pirard... Oui en 2012, et comme on était en 2015, on devait relancer pour trois ans. On doit renouveler tous les trois ans en fait.

SK : Et ici, vous l'avez renouvelé cette année-ci au début de l'année, c'est ça ?

MAD : On a déposé le dossier... C'était quand ? Octobre-Novembre 2014. Et donc il est passé devant jury en 2015. Donc on est prolongé avec une étoile jusqu'en 2017. Je crois qu'ils travaillent plus en année civile, en fait, eux.

SK : Oui, oui, oui, ils font 4 jurys par an, ils travaillent par trimestre en fait ! Pourquoi, à votre avis, Monsieur Pirard a-t-il décidé d'être labellisé à ce moment-là ? Pourquoi il n'a pas essayé avant ? Ou pourquoi pas après ?

MAD : Ça je ne sais pas vous répondre du tout, je n'en ai aucune idée ! Alors là, aucune idée ! Mais ça, je peux éventuellement vous donner le mail de Monsieur Pirard, mais je n'en sais rien du tout !

SK : Oui, ce n'est pas très grave... Quels étaient les enjeux de l'obtention de ce label pour l'école ? Je veux dire, à part la sensibilisation des élèves et du personnel, est-ce qu'il y en a d'autres ?

MAD : Disons que ça passe entre autre dans le bulletin communal et ça peut avoir un impact aussi pour les parents qui veulent inscrire leurs enfants ici, ça peut les intéresser de venir dans une école concernée par ce genre de problèmes. Il peut y avoir aussi, par exemple, au niveau des distributeurs. C'est vrai que pendant plusieurs années, on a dit qu'on voulait les changer, qu'on voulait mettre autre chose qu'encore des distributeurs avec des Coca, etc. Et à côté, on a aussi des chocolats, des barres, des gaufres, etc. Et on nous a dit, mais vous devez les supprimer et les remplacer. Ok c'est bien beau, mais la réalité du terrain veut que la Commune a signé un

contrat jusqu'en 2019, donc on ne sait rien faire. Si on doit payer de toute façon jusqu'en 2019 des machines qu'on n'aurait pas, c'est quand même aberrant ! D'autre part, il faut quand même reconnaître que nos élèves les utilisent quand même pas mal, et que s'ils ne les utilisaient pas, on les voit de toute façon aller dans le petit magasin qui est juste au coin de la rue en face... Donc voilà, et comme c'est vraiment des prix très démocratiques, parce qu'en fait, c'est ce qu'on appelle la Coopérative qui gère ça, et donc par exemple une canette est vendue entre 50 et 80 cents. Donc on ne peut pas dire... Et l'argent qui est un peu en surplus, donc des 10 ou 20 cents, ça aide parfois un élève à pouvoir aller en voyage scolaire s'il veut y aller et qu'il n'en a pas les moyens, etc. On peut mettre un peu plus par rapport ça. Tout est réinvesti au niveau argent, même si on n'en a pas non plus des tonnes et des tonnes, ça ne fait pas... fin bon, quand on voit aussi le nombre de canettes vendues... Il y a aussi, par exemple, des bouteilles d'eau qui sont vendues 50 cents, et c'est vrai qu'il y a aussi beaucoup de bouteilles d'eau qui partent aussi, et il y a aussi des fontaines dans l'école, donc voilà. Et donc, à ce niveau-là, c'est vrai que pour 2019, on verra éventuellement quel autre type on pourrait mettre... Parce que voilà, si c'est pour mettre un... On avait parlé des produits Oxfam, c'est vrai qu'à l'école, une dame m'avait dit qu'elle allait relancer la vente des produits Oxfam, mais un an plus tard, elle ne l'a pas relancé... Mais bon voilà, ça c'est autre chose... Mais voilà, est-ce qu'un distributeur avec des produits Oxfam, est-ce que ça pourrait attirer les gens ? Il faut voir aussi, est-ce que ça les intéresse de mettre un tel distributeur ? Parce que si c'est pour laisser les produits dedans, ça ne nous intéresse pas non plus ! Donc tout ça, on doit travailler, on doit étudier, mais bon, comme c'est 2019, disons qu'on va laisser ça un peu sur le côté pour l'instant. Et alors, par rapport aux entreprises ou bien aux activités qu'on fait à l'extérieur, ça peut être intéressant. Par exemple, les sociétés qui voient ça vont peut-être nous écrire pour nous proposer une activité avec elles, pour nous proposer une visite chez elles, etc. Donc tout ça, ça peut jouer aussi au niveau des communications avec les partenaires extérieurs. Et puis au niveau communal, c'est vrai que pour la Commune, savoir que par exemple, dans son parc d'école secondaire, il y en a déjà deux qui ont le Label Entreprise écodynamique, ça peut être intéressant pour eux quoi ! Et par rapport à ça, avec le Monsieur qui s'implique à l'école Cartigny, Monsieur Grégoire Van Veden (?), qui remplace Madame Carlier qui est partie aussi pour un an, donc en fait ils vont nous préparer des flyers avec toute l'explication, certains projets, etc., qu'on va distribuer aux élèves et aux parents à la rentrée et en même temps on a demandé des affiches format A1 qu'on va mettre dans nos préaux et des plastifiées pour mettre dans les cours de récré. Disons qu'on est en train, un petit peu, petit à petit, à faire changer les mentalités de certains et il y a des profs qui

commencent vraiment à s'engager et à... Le Comité de pilotage est en train de se ressouder, de se relancer...

SK : Mais nous, je veux dire dans l'école où j'étais en secondaire, on avait aussi les distributeurs habituels : Canettes, bonbons, etc. et ils avaient pensé, à un moment donné, à le remplacer par autre chose. Ils avaient pensé au début, à un distributeur de fruits ; bien sûr, les distributeurs de fruits c'est peu délicat...

MAD : Tout à fait !

SK : Parce qu'il faut aussi contrôler la fraîcheur, etc., donc ils en vendaient à la cantine, où on pouvait donc aller en acheter... Ça n'a pas eu beaucoup de succès, pour être franche. Par contre, ce qu'on faisait une fois par mois, c'était les petits-déjeuners équitables avec les produits Oxfam, et c'est comme ça qu'ils faisaient la publicité. On pouvait goûter un petit peu tous les produits et c'est comme ça qu'on a eu un distributeur Oxfam qui a été installé et ça a bien fonctionné, parce que justement avec le petit-déjeuner, on connaissait les produits, les jus, etc.

MAD : Ah oui ! Disons que les produits Oxfam, chez nous, c'est vrai qu'il y a déjà plusieurs personnes qui les mettent en route ; c'est vrai qu'il y a un moment où c'était très actif parce que la personne qui était à la base était très active, et donc ça se vendait très bien chez les profs et les élèves. Puis après, la personne est partie, donc ça s'est arrêté ; puis, l'autre personne a repris mais bon, c'était plus au niveau des profs et c'était plus les jus de fruits ou les chocolats, des choses comme ça. Et puis, bin maintenant, cette personne a arrêté parce qu'elle a un souci dans sa famille et là, il y a quelqu'un l'année qui m'a dit « Ne t'inquiète pas avec ça, je vais reprendre », donc j'ai relancé plusieurs fois, mais rien n'a été fait... Voilà, ça dépend des personnes, il y a des personnes qui vont se proposer et qui vont aller jusqu'au bout ; il y en a d'autres qui vont se proposer et puis qui ne vont pas suivre... Voilà, je n'ai pas réussi à savoir, il n'y avait rien d'obligatoire non plus, mais je crois que ça va être relancé. C'est vrai que ce serait une bonne idée d'organiser des petits-déjeuners... Je vais noter ça, tient.

SK : Oui, comme j'ai vécu ça, je me disais que c'était une bonne idée de vous en parler...

MAD : Oui tout à fait !

SK : Et pour l'obtention du label, vous avez subi des pressions de la part de la Commune d'Ixelles ou même de l'IBGE ?

MAD : Aucune, vraiment aucune. Disons que moi oui, parce que Monsieur le Préfet m'a refile le dossier parce qu'il a bien d'autres choses à faire et il m'a dit « voilà, maintenant c'est toi qui t'en occupes »... Donc voilà, c'est même plutôt le contraire en fait, parce que de la part de Madame l'échevine, je n'ai jamais eu la moindre pression, absolument aucune. Par contre, j'ai été énormément aidée par Madame Carlier pour le dépôt du dossier, donc d'Ixelles Environnement, qui m'a donc énormément aidée. Elle est éco-conseillère. Donc, moi c'est surtout de l'aide que j'ai reçue de chez eux. Et pour l'IBGE, non, au contraire, je recevais des mails pour m'informer des différentes actions qui se faisaient pour savoir si on voulait y participer. Il y a par exemple, comme je vous le disais, ils prévoient donc une semaine de mobilité au mois de septembre et ils demandaient si l'école allait participer. Voilà, c'est vrai que je n'ai pas su faire le suivi de tout, parce que comme c'est ma première année, en plus du boulot, j'ai une formation ; donc, tous les mercredis je suis en formation avec des travaux à remettre tous les 15 jours, donc voilà, il y a des mails auxquels je n'ai pas su donné suite. Par exemple, pour la semaine prochaine et la mobilité, on avait essayé de s'inscrire mais on n'a pas pu, car même en étant dans les dates, on était trop tard et il n'y avait plus de place. Donc voilà, peut-être qu'on va faire quelque chose entre nous, avec l'établissement René Cartigny, sans spécialement passer par l'IBGE, mais voilà il faut mettre ça au point, il faut réfléchir, et évidemment, maintenant c'est la période des examens, donc...

SK : Oui, c'est une grosse période pour les écoles jusqu'à fin juin-début juillet...

MAD : Tout à fait...

SK : Et donc, cet engagement dans tout ce qui est RSE, développement durable, etc. est-ce que c'est dû à un effet de mode, à une tendance qu'on voit se développer beaucoup dans Bruxelles ou pas du tout ?

MAD : Euh... Moi, personnellement, je dirais que ce n'est pas un effet de mode, parce que je ne suis pas du tout pour suivre la mode, donc non. C'est simplement une réflexion, c'est-à-dire que si nous, avec l'impact qu'on peut déjà avoir en tant qu'institution comportant près de 1.400 personnes, on peut déjà dire qu'on a un impact lourd au niveau de l'environnement, etc. Donc si on peut réduire cet impact, faisons-le ! Par exemple, je reviens aux distributeurs, on n'a pas pu les éliminer pour les remplacer, mais par exemple, on a su avoir des distributeurs qui consomment 30% d'énergie en moins. Donc voilà ! Ce qu'on ne sait pas faire d'un côté, on essaie quand même de voir de l'autre côté comment on peut faire. On a du double vitrage dans

ce bâtiment-ci, on va avoir du double vitrage dans les autres bâtiments. Donc voilà, on a aussi des procédures pour que les imprimantes et les photocopieuses se mettent en stand-by, en mode économie après quelques minutes. Tout ça, ça fait partie de ce qu'on peut faire. Par exemple, il y a aussi un truc qui a été fait depuis pas mal de temps : On a la chance d'avoir un service imprimerie ici dans notre école, ce qui est très important quand on a 120 profs, et en fait, depuis un petit temps, on privilégie les photocopies recto-verso. C'est vrai que si on imagine un prof de géo qui a 20 classes puisque c'est des cours à 1h/semaine, 20 classes fois 25, ça fait 500 élèves, donc si on fait des copies et qu'on ne les fait pas recto-verso, ça va très vite. Et donc, on privilégie ça ; si le prof ne met pas qu'il veut absolument recto, parce que parfois, c'est vrai que c'est nécessaire d'avoir des rectos, tout se fait en recto-verso et c'est vrai que la consommation papier a déjà fortement diminué quand même, grâce à ça !

SK : Mes camarades de classe avaient tendance à se moquer de moi parce que je faisais tout en recto-verso aussi pour économiser du papier, mais aussi parce que les fardes sont lourdes, etc. Et ils se moquaient un peu de moi, et au final, c'est devenu un peu obligatoire puisque certains profs faisaient des copies recto-verso et je pense qu'à l'université, ils envisagent de mettre le mode recto-verso en automatique... Donc, au début, tout le monde se moquait de moi et maintenant, de plus en plus de gens le font !

MAD : Vous avez été l'instigatrice !

SK : Voilà ! Il y a beaucoup de choses qui se sont faites sur les quelques dernières années. Déjà, avant on était FUCaM et maintenant on est UCL depuis deux ans je pense, et depuis ce moment-là, il y a beaucoup de choses qui se sont mises en place, notamment parce qu'on a dû s'aligner sur l'UCL, qui est assez développée de ce côté-là...

MAD : Et donc, pour moi, ce n'est pas du tout un effet de mode, c'est plutôt des réflexions qu'on a à certains moments, en se disant « comment est-ce qu'on peut réduire l'impact de ceci ? Comment est-ce qu'on peut réduire l'impact de cela ? » Donc voilà, je disais maintenant à ce niveau-là, parce que ça joue à tous les niveaux : Au niveau de l'eau, au niveau du chauffage, etc. C'est impressionnant, c'est vrai, et évidemment, dans la position où je suis maintenant, je vois l'école autrement !

SK : Oui, c'est sûr !

MAD : Quand je la parcours, je ne regarde plus seulement les élèves, je regarde aussi vers les fenêtres, dans les cours, je regarde les poubelles... Voilà, j'ai tout à fait un autre regard et c'est vrai que c'est plutôt par rapport à ça quoi...

SK : D'accord ! Et est-ce qu'il répond à une demande particulière ou à un besoin particulier ? Par exemple dans les économies qu'on pourrait faire pour l'école, est-ce que c'est important de le faire ?

MAD : Important, oui, ça reprend un peu ce que je viens de vous dire, rien qu'au niveau du papier : Vous imaginez bien qu'avec 1.200 élèves, si chaque prof doit faire des photocopies... Enfin la majorité, parce que maintenant, avec les difficultés économiques, on évite de plus en plus de faire acheter des livres. Je ne veux pas dire par là qu'on photocopie les livres, mais je veux dire que si un passage spécifique est intéressant pour le prof... La majorité des profs ont les bouquins chez eux, et ils reprennent la partie qui les intéresse, ils font un montage et puis seulement on photocopie, pour que l'élève ne soit pas obligé d'acheter 10 bouquins pour utiliser 4 pages une année, 3 pages l'année d'après. Et donc voilà, c'est vrai que rien qu'au secrétariat, le nombre de papiers qui est utilisé, c'est impressionnant et donc une autre manière, par exemple, de réduire l'impact à ce niveau-là, avant les notes de service qui pouvaient parfois prendre 10 pages, étaient imprimées en format papier pour tout le monde, donc 120 fois 10 pages, je vous laisse imaginer ! Et maintenant, c'est vrai que la majorité des notes de service sont envoyées par mail. Sauf pour les profs qui sont vraiment réticents aux mails, alors là on fait une copie papier et on la met chez eux, mais voilà, il y en a peut-être trois qui ont demandé pour avoir la copie papier, donc...

SK : Oui, ce n'est pas très important par rapport au nombre total de profs quoi... Est-ce que le label est particulièrement bien adapté aux besoins d'une école ?

MAD : Euh... Vous savez reformuler votre question autrement parce que je ne vois pas bien comment je pourrais répondre...

SK : Est-ce que, par exemple, il n'y a pas trop d'administratif à faire pour obtenir le label ? Ou est-ce qu'il y a beaucoup de documents à remplir ? On m'a dit notamment que pour remplir les annexes du dossier, il fallait par exemple aller voir les compteurs pour les chaudières, etc.

MAD : Oui et ça, je crois que c'est vrai, au niveau administratif, il y a beaucoup, mais encore une fois, j'ai eu la chance d'être aidée à merveille... Donc, pour moi, je vais dire que j'ai suivi

le dossier et que je l'ai porté, mais vraiment la personne qui est à la base de ça, si elle n'avait pas été là, je pense qu'on perdait la première étoile parce que j'aurais été incapable de gérer le dossier comme elle l'a fait. Et donc c'est vrai que c'est elle qui a contacté les différents départements à Ixelles pour avoir les infos, pour avoir ci, pour avoir ça, et c'est vrai que c'est énorme, énorme, énorme au niveau boulot. Il faut notamment, effectivement, avoir les consommations du mazout, de l'eau, des produits d'entretien, etc. C'est impressionnant ; la consommation des feuilles de papier aussi. Alors c'est vrai que nous, on a évidemment notre concierge qui fait ça de main de maître parce qu'il encode ça tous les mois, pour tous les relevés : On a autant de photocopies, autant de mazout, autant de ci, autant de ça, etc. Et normalement, d'après Madame Carlier, apparemment c'est ça qui aurait fait foirer notre deuxième étoile, c'est qu'on n'a pas su donner d'indicateurs, dans le sens où en fait, on avait par mois, mais on n'a pas su leur donner l'évolution sur 5 ans, sur 6 ans, tout simplement parce qu'il y a un logiciel à la Commune mais qui foire... Donc, maintenant c'est vrai que quand on a reçu l'écolabel, quand on a conservé l'étoile je vais dire, c'est vrai que l'IBGE nous a envoyé un logiciel où il y a moyen d'encoder... Bon je n'ai pas encore regardé à ça, je vais voir si c'est utile ou pas. Mais voilà, ça c'est vrai qu'à ce niveau-là, c'est lourd ; c'est d'ailleurs pour ça qu'ici, moi j'ai demandé, déjà maintenant, à un professeur de bien vouloir reprendre le label en charge parce que je me rends bien compte... Je l'ai fait au début parce que voilà, au début ça ne prenait pas encore trop de temps parce que Monsieur le Préfet s'occupait quasi de tout, mais petit à petit j'ai repris le dossier... Pour d'autres raisons, j'ai eu beaucoup de boulot avec les élèves de première et de deuxième... Et voilà ! Je devrais me remettre dans les conditions maintenant, si je devais faire ça avec le dossier en plus, je ne saurais pas ! Je suivrais le dossier, je soutiendrais les propositions, mais le gérer, je ne saurais plus parce que c'est trop lourd ! Mais encore une fois, avec la personne d'Ixelles Environnement, c'est impressionnant tout le boulot qu'elle a pu accomplir.

SK : J'ai rencontré déjà trois entreprises qui l'avaient eu... Enfin, que je ne dise pas de bêtises : Une entreprise et deux administrations, et en fait, dans l'entreprise elle était toute seule donc là, elle a eu un peu de mal ; mais dans les deux administrations, elles étaient au moins deux à travailler dessus parce qu'elles m'ont dit clairement que c'était très difficile et très lourd...

MAD : Tout à fait parce que ça va vraiment dans tous les sens possibles et imaginables et voilà... Mais ce qu'il y avait aussi ici, c'est qu'on devait à la fois analyser le dossier précédent dans lequel je n'avais joué aucun rôle, donc j'ai découvert le dossier. Il fallait voir les pistes qui avaient été proposées et qui avaient été faites sur les trois ans ; à côté de ça, voir pourquoi les

pistes qui n'avaient pas été faites, n'avaient pas été faites ; et en même temps, proposer de nouvelles pistes pour les trois années à venir. Donc voilà, c'est vrai qu'au niveau administratif c'est lourd, mais j'imagine qu'ils doivent se fier à des indicateurs... Mais voilà, je ne sais pas, est-ce qu'il y a moyen de simplifier ça, je n'en sais strictement rien. C'est vrai qu'on a demandé si ça pouvait les aider de donner les informations par mois, ils nous ont dit non, donc on ne leur a pas donné... Mais comme j'ai dit, je me suis investie là-dedans parce que j'y crois et que je trouve effectivement qu'on peut avoir un rôle très important, mais moi je ne visais pas forcément la deuxième étoile, si on gardait déjà l'étoile obtenue, j'étais déjà contente parce que je démarrais. Maintenant, c'est vrai que si on peut avoir la deuxième grâce aux travaux, grâce aux actions que les profs vont faire, je serais contente que ce dossier arrive là, mais je n'en fais pas non plus mon objectif principal. Mon objectif principal reste quand même pédagogique au niveau de mes élèves.

SK : Vous m'avez dit toute à l'heure qu'il y avait une deuxième école à Ixelles qui a eu le label...

MAD : Oui, ils ont eu la deuxième étoile cette année.

SK : Oui... Et donc, vous n'êtes pas en compétition avec cette école-là pour avoir le label, vous êtes plutôt dans une pensée d'entraide...

MAD : Tout à fait, on n'est absolument pas en compétition, absolument pas. De toute façon, nous visons des publics totalement différents. Ici, on est en enseignement général, technique et professionnel, mais technique-professionnel, nous c'est plus Secrétariat, Travaux de bureau, Comptabilité, donc tout ce qui est bureautique, on va dire. Alors que chez eux, ça commence à partir de la troisième, c'est une école technique-professionnelle, mais c'est plus électronique, informatique, garage, mécanique-garage, etc. Donc on ne se fait absolument pas concurrence ; la directrice de là est une ancienne collègue qui travaille ici avec moi, que j'ai très bien connu. Moi j'ai travaillé là, donc je connais énormément de profs ! Je ne me suis jamais mise en tête qu'on pourrait faire une compétition. Au contraire, je les ai rencontrés la semaine passée, et c'est de là qu'à germer l'idée de faire quelque chose en commun pour cette journée ponctuelle. On avait dit qu'éventuellement un groupe d'élèves peut partir de chez nous pour aller chez eux, un autre groupe qui part de chez eux pour venir chez nous, et puis après on fait un truc en commun. Enfin, il faut voir quoi... Mais il n'y a pas du tout de concurrence, en tout cas de ma part !

SK : Est-ce que vous trouvez que le label a répondu à vos attentes en termes de labellisation. Est-ce qu'il a permis, par exemple, de montrer aux élèves tout ce qui a déjà été fait, tout ce qu'il est encore possible de faire, ou de rassembler toutes les mesures prises sous le label ?

MAD : Disons, informations aux élèves, ça c'est encore une pierre d'achoppement, c'est-à-dire que le dossier, c'est vrai qu'il a été plus fait dans ce bureau avec certains profs que j'avais invité à certains moments pour différents secteurs, mais c'est vrai que l'information au grand public n'est pas encore vraiment passée. Donc ici, dans le « Faire le point », c'est-à-dire qu'en fin d'année, on a un rapport d'activité qui chez nous se traduit par un dossier comme celui-ci (*Madame Dath nous présente un exemplaire du dossier en question*). Et donc en fait, chaque prof remet tout ce qu'il s'est passé, notamment avec les voyages scolaires, les activités, etc. Et donc, c'est vrai qu'à la fin, il y avait l'année passée tout un truc sur les infos-fiches écoles. Donc, ça va réapparaître cette année, en disant qu'on a l'espoir d'obtention d'une deuxième étoile, et que, même si on ne l'a pas, ça n'est pas grave et qu'on va continuer de toute façon. Donc je vais dire, l'information au grand public n'a pas encore été faite. C'est sur le site de l'école, mais je ne sais pas si les élèves vont voir le site de leur propre école ; peut-être les parents quand ils sont venus pour la soirée portes ouvertes, ça oui, pour s'informer avant de venir. Mais l'information grand public, on est en train de le mettre sur pied pour l'année prochaine. On va notamment distribuer les flyers, des affiches vont être faites, le comité de pilotage qui est en train de se mettre sur pied et qui donc, va essayer de faire des petits jeunes et d'impliquer les gens dedans et alors justement, faire passer les infos. En fait, on va parler de cet ecolabel lors des accueils de toutes les classes que l'ont fait. En fait, on envisage de vraiment améliorer la communication l'an prochain, parce que cette année, on a été un peu dépassé par le temps, les événements, etc. Mais c'est vrai que c'est un truc qu'on doit faire.

SK : Mais est-ce qu'il n'y a pas de l'aide, justement, qui est donnée par l'IBGE pour communiquer comme ça vers le grand public ?

MAD : L'IBGE, je ne sais pas. Je sais que j'ai eu de leur part, j'avais la possibilité d'avoir des parkings vélos et j'en ai reçu un ; j'avais la possibilité d'avoir des vareuses, donc là j'en avais demandé ; j'avais la possibilité d'avoir des casques de vélo, là je les attends toujours, il faudra que je les relance d'ailleurs. Mais voilà, c'est vrai que sur leur site, il y a des fiches, comme ils disent, des fiches d'information mais quand j'ai regardé, c'était, selon moi, plus pour des écoles de primaire. Donc c'était plus « En vélo, fais attention à ci... », enfin je ne dis pas qu'un enfant de 12 ans ne doit pas faire attention, mais encore une fois, comme je ne veux pas sensibiliser

les élèves à venir à vélo parce que j'ai trop peur de ce qu'il pourrait arriver... Je fais très attention par rapport à ça.

SK : D'accord. Est-ce que vous aimeriez obtenir un autre label que le Label Entreprise écodynamique ? Un label supplémentaire ou peut-être le remplacer parce qu'il est trop lourd d'un point de vue administratif ?

MAD : Non, parce que si les choses auxquelles je pense se mettent en place l'an prochain, moi personnellement, je ne vais pas dire que je me retire, mais je vais pouvoir faire ça d'un peu plus loin. Je vais dire ça comme ça. Parce que s'il y a ce comité de pilotage et qu'il y a deux ou trois professeurs qui prennent ça et qui, simplement, font déjà les recherches pour savoir ce qu'ils vont proposer, pour prendre les contacts, etc. Si tout ça, c'est déjà quelque chose que je ne dois pas faire personnellement, ça va évidemment déjà me soulager. Et donc, il est bien évident que je participerai aux réunions, aux choix des projets, etc. et que je soutiendrai les projets réalisables, bien sûr. C'est-à-dire que si maintenant on me dit qu'on veut faire venir tous les élèves à vélo, il est hors de question que j'entre là-dedans. Donc voilà, par exemple. S'il y a ça, plus l'information aux élèves, plus... Parce qu'en fait, dans nos élèves, dans chaque classe on a le délégué – ça, je crois que c'est pareil dans toutes les écoles -, on a un délégué incendie et on a un délégué environnement. Mais ce délégué environnement, même quand j'étais enseignante, ça fait des années qu'on sait que... Enfin, ça fait des années qu'on sait... Il est sélectionné, il est choisi, il est élu par ses pairs on va dire, mais en fait il n'a aucune action, sauf si l'élève vient vraiment nous dire « voilà, j'ai envie de faire ça, est-ce que c'est possible, est-ce que vous êtes d'accord de soutenir mon projet ? ». Et c'est vrai qu'en fin d'année, il y a deux semaines, j'ai justement eu un élève de première qui est venu me trouver et qui m'a dit « Tiens, Madame, moi j'ai été délégué environnement cette année, on n'a pas fait grand-chose, on n'a pas reçu etc. » et je lui ai dit qu'il avait tout à fait raison. Je lui ai expliqué la situation en lui disant « écoute, voilà, j'ai démarré cette année, j'ai eu beaucoup de choses à découvrir, à mettre au point, etc. Mais on est en train justement de préparer une sensibilisation... » Et donc, notamment l'année prochaine, c'est vrai qu'on compte faire d'abord une information à tous les élèves, quand on va faire l'accueil en salle des conférences et après, on compte réunir les délégués environnements avec la personne d'Ixelles Environnement, pour que lui explique vraiment ce que c'est que l'écolabel, qu'est-ce que ça peut apporter, etc. et voir dans quelles pistes d'action on pourrait se lancer avec les élèves. Parce que c'est vrai que lui était venu avec son idée du compost, donc voilà, moi je ne suis absolument pas contre, mais un compost, on sait qu'on ne peut pas faire n'importe quoi, il ne faut pas que ça commence à dégager des

mauvaises odeurs, à attirer des bêtes indésirables, etc. Voilà, on est dans une école, ce n'est pas comme si j'avais mon jardin chez moi où je peux mettre un compost, même si je n'ai pas envie d'embêter les voisins... On ne peut pas le mettre n'importe où parce que la petite cour où on pensait le faire, de l'autre côté, c'est le jardin d'un particulier, donc on ne peut pas juste mettre le bac là... Donc il y a beaucoup d'idées, mais il faut toujours voir par rapport à l'école, à l'infrastructure, à la difficulté d'être entouré par toutes ses maisons, qu'est-ce qu'on peut faire, ne pas faire, etc. Parce que même chose, les professeurs me disent « mais pourquoi ne pas commencer par la salle des profs, on a qu'à mettre une poubelle particulière ». Je veux bien, mais si elle n'est pas vidée régulièrement, la poubelle particulière... Voilà ! Je sais bien qu'il y a la dame qui s'occupe du nettoyage et qui a en charge la salle des profs, mais est-ce qu'elle a envie de s'occuper des déchets des autres ? Elle s'occupe des poubelles papier, elle s'occupe des poubelles PMC, elle s'occupe de la poubelle normale mais bon, c'est un plastique qu'elle ferme et puis qu'elle jette. Mais est-ce qu'elle souhaite en plus s'occuper de ça ? Parce qu'on dit toujours « on va ajouter ci, on va faire ça... », mais bon, il faut aussi qu'on reste dans les règles de ce qu'elles peuvent faire et ne pas faire, donc voilà. Si quelqu'un se propose de prendre en charge et dit « tous les mercredis et tous les vendredis, je vide la poubelle et je vais la mettre là-bas », alors ok, ça ne me pose aucun problème. De toute façon, je ne suis pas beaucoup en salle des profs, donc ce sont eux qui auront les difficultés. Mais voilà, tout ça doit être envisagé ! On ne peut pas simplement dire « Compost ? Ok, on met un truc et puis on y va ».

SK : Oui, il faut réfléchir aux conséquences...

MAD : Tout à fait, quitte à faire venir quelqu'un, je ne sais pas moi, un jardinier ou quoi, qui pourrait vraiment expliquer... Enfin, un jardinier, je ne sais pas, mais quelqu'un qui pourrait vraiment expliquer l'objectif du compost, comment le faire pour que ce soit un bon compost, qu'est-ce qu'on peut en faire après, etc. Voilà, vraiment encore une fois la sensibilisation !

SK : D'accord. Je pense qu'on en arrive à la dernière question... Et en fait, vous y avez déjà répondu ! C'était pour savoir si le renouvellement avait bien été fait et les projets que vous alliez mettre en place, mais vous m'avez déjà tout expliqué, donc voilà !

MAD : Ah bin voilà ! J'ai mon diplôme ici, qui n'est pas encore encadré... Voilà, que je vais mettre sous cadre pour pouvoir le mettre dans l'école, mais je n'ai pas encore eu le temps. Voilà, c'est du 10 février 2015 au 10 février 2018, et c'est donc le renouvellement du label 2012, j'avais bien raison.

SK : C'est la première fois que j'en vois un en fait !

MAD : Ah bin voilà ! Et l'autre est en néerlandais...

SK : Oui parce qu'ils le font toujours dans les deux langues...

MAD : Oui tout à fait, comme on est sur Bruxelles...

SK : Hé bien voilà, j'ai terminé.

MAD : Si ça a pu vous aider... Et c'est magnifique parce que mon prochain rendez-vous est à 11h !

SK : Mais je savais que ça prendrait plus ou moins 1h et quand la personne me dit qu'elle n'a pas trop le temps, je vais directement à l'essentiel, comme ça on ne perd pas de temps.

MAD : Oui, et sinon, n'hésitez pas à me recontacter, mais alors plus par mails, parce qu'ici vous avez de la chance, j'ai fait une journée « entretien », mais en même temps vous me permettiez de faire une pause dans les réunions de délibération, les rencontres avec les parents et les élèves, etc. Ça m'a fait plaisir en fait !

SK : Ça me fait plaisir d'entendre ça, et le plaisir est partagé. Je vous remercie encore pour votre accueil et pour votre aide.

Annexe 12 : Retranscription de l'interview de Monsieur Olivier Henry du
Sleep Well Youth Hostels

Olivier Henry : Le Label Entreprise écodynamique est le seul label sur lequel vous travaillez ?

Stéphanie Kampf : Non, non, j'en ai un deuxième, qui est le Label Social Belge, mais j'ai un peu plus de mal avec celui-là. Il n'y a que 6 entreprises qui ont obtenu ce label et ça date déjà de plusieurs années, donc j'ai un peu de mal à avoir des contacts. La troisième que j'ai contacté a bien voulu me rencontrer, mais c'est un peu compliqué...

OH: Oui parce qu'il y a pleins d'autres labels... Bon, celui-là, je ne le connais pas mais forcément, s'il n'y a que 6 entreprises... Mais le Label écodynamique est vraiment bruxellois, mais il y a aussi d'autres labels internationaux qui sont soit dédiés à des niches bien particulières, comme la Clé verte, nous on est Clé verte aussi...

SK : Oui, oui j'ai vu ça toute à l'heure !

OH : Et donc là, c'est vraiment tout ce qui est tourisme, donc c'est hôtels, bed and breakfast, camping, chambres d'hôtes aussi... Mais là, c'est un truc vraiment particulier parce ce n'est vraiment que tourisme. Il y a aussi un autre label qu'on connaît bien et pourtant, on le voit plutôt sur les produits, c'est la fleur européenne...

SK : Ah oui, oui, l'écolabel !

OH : C'est ça, l'écolabel. Celui-là, en fait, il est aussi octroyé à des campings, mais surtout en Italie, je ne sais pas pourquoi... Il y a pleins de labels qui existent et donc c'est étonnant d'avoir choisi un label qui n'existe plus...

SK : Oui c'est vrai, mais c'est parce qu'en fait, je voulais me concentrer sur le marché belge, qui en fait n'est pas très développé de ce côté-là, et avec ma promotrice, on s'est dit que c'était plus facile de se limiter au marché belge, et donc de prendre des entreprises belges avec des marchés belges. Parce qu'avec les labels européens, c'est déjà beaucoup plus difficile de rencontrer des entreprises et Skype, c'est bien mais ce n'est pas génial, ça ne fonctionne pas toujours. Donc je me suis limitée à ces deux-là, et puis en plus, la comparaison était géniale parce que le Label écodynamique est super bien suivi et il y a beaucoup d'entreprises qui l'ont, donc la comparaison était vraiment géniale, mais bon ici, je ne sais pas trop comment je vais faire...

OH : Ce que je peux aussi vous donner... Donc moi, j'ai fait une formation d'éco-conseiller et donc j'avais un TFE à faire et j'ai fait ça sur l'Auberge de jeunesse et l'engagement environnemental. Et donc j'ai fait une interview, plus exactement j'ai fait une enquête plutôt de... Je ne sais plus combien il y avait de personnes, je pense qu'il y en avait aux alentours de 250-300...

SK : Ah oui quand même !

OH : Ça a pris pas mal de temps et on voulait savoir comment, si eux percevaient l'effort environnemental dans les différentes auberges. Alors, on leur parlait de signalétique, comme ceci (*Monsieur Henry nous montre une signalétique utilisée dans les Auberges*), pour voir s'il y avait un effet de greenwashing, voir ce que les gens faisaient avec un label. Et alors, je leur montrais aussi différents logos, comme ce logo-là (*cfr. À la signalétique précédemment montrée*), la Clé verte, l'EMAS, l'écolabel évidemment... Et étonnamment, les gens connaissent très peu les labels, en tout cas dans le panel de personnes que j'ai interrogées, c'est hallucinant !

SK : Oui, mais j'ai l'impression qu'en règle générale, ça commence seulement à se développer et ça se développe pas très bien, dans notre pays en tout cas ! Parce que dans tous les pays nordiques et en Italie aussi notamment, ça se développe très bien et les gens connaissent tout ça. Mais ici, en Belgique, c'est vraiment... On est au tout début quoi.

OH : Ah oui, oui, dans cette enquête, c'est hallucinant, au niveau des réponses... On tombe des nues ! Le logo la Clé verte, les gens pensaient que c'était une clé magnétique pour rentrer dans la chambre, alors que ce n'est pas ça du tout !

SK : Non, mais les gens ne sont pas au courant. D'ailleurs, je ne dois pas aller très loin pour trouver un exemple, parce qu'on fait du camping chez moi, et mon frère m'a dit « Je ne comprends pas pourquoi ils mettent des dessins de clé alors qu'on est dans un camping », je lui ai donc un peu expliqué que c'était le label de la Clé verte etc. Il m'a regardé avec de grands yeux... Il ne connaissait pas quoi !

OH : Ah oui, oui, c'est comique ça ! Et dans les moteurs de recherches, quand on cherche un camping ou autre, on peut affiner sa recherche en mettant par exemple une région, mais il y a aussi d'autres critères et la Clé verte en fait partie !

SK : Oui mais les gens ne connaissent presque pas et c'est vraiment... Il faut du temps pour que ça se développe... Mais voilà, c'est un peu compliqué ! Bon, je vais commencer par une question facile ! Est-ce que vous pouvez vous présenter en quelques mots ?

OH : Oui, donc Olivier Henry, je suis éco-conseiller ; je travaille au Sleep Well depuis quasiment 10 ans ; j'ai bossé, avant d'être dans le tourisme, j'étais plutôt dans le monde des ONG associatives, j'ai donc bossé chez Greenpeace et chez MSF. Donc l'environnement, c'est quelque chose qui me parle depuis un bout de temps. Et quand je suis arrivé ici, ce qui m'a... Donc, mon boulot, ça n'était pas l'environnement, c'était plutôt tout ce qui était activités touristiques, ça l'est toujours d'ailleurs, mais disons que j'ai apporté le côté « éco », cette dimension éco au Sleep Well, et ça a commencé par des petites choses, par exemple, c'est peut-être un peu bête, mais avec le papier et la photocopieuse, et petit à petit, il y a eu d'autres actions jusqu'aux labellisations.

SK : J'ai rencontré une autre personne ce matin et elle me disait « c'est bête avec les imprimantes... » mais effectivement, c'est déjà un pas en fait !

OH : En fait, ce qui est marrant, c'est que la... Quand j'ai proposé ça... Les premières choses que j'ai proposé, c'est ça, d'enlever la vaisselle jetable et de louer des vélos. Ça, c'est les premières choses que j'ai proposé, elles ont été acceptées, mais au début c'était « ah ouais, mais c'est super cher le papier recyclé ! » Donc j'ai fait une étude de marché et j'ai proposé différents produits, et en fait, c'était moins cher, pas le moins cher, mais moins cher que le papier qu'on achetait auparavant. Donc du coup, la réaction a été « ah bin oui, si c'est moins cher, allons-y ». La vaisselle jetable, ça a aussi un coût, et là par contre, il fallait changer le lave-vaisselle, acheter quelque chose de performant pour être en accord, et donc par exemple un lave-vaisselle économe en eau, peu énergivore et donc tout ça, ça a effectivement un coût. C'est fou d'imaginer arriver dans une auberge et d'avoir des couverts en plastique... Ce n'est pas très sympa quoi. Il y a eu d'autres choses depuis bien sûr, mais c'est avec ça qu'on est parti.

SK : Oui, comme vous me dites ici avec le coût... En fait, mon domaine de prédilection, c'est la comptabilité et le révisorat, parce que c'est vraiment ce que j'étudie, mais je fais mon mémoire en RSE et à chaque fois qu'on me parle du coût, à chaque fois j'avance l'argument de l'amortissement sur plusieurs années et puis le fait qu'il y a des déductions fiscales possibles sur certains frais de ce type pour diminuer les coûts énergétiques, etc. Mais bon, les gens ne le savent pas.

OH : Oui c'est ça, mais c'est vrai qu'en tant que patrons, ils doivent faire attention à ça, mais quand on voit que le retour sur investissement est souvent... Allez, dans le cas du papier, c'était moins cher, mais il n'y a pas vraiment de retour sur investissement, mais même par rapport à la vaisselle jetable où il faut amortir le coût d'un lave-vaisselle plus performant, on a fait les calculs et en moins de 2 ans, c'était amorti. Donc, ce n'est pas excessif.

SK : Mais chez moi c'est pareil, j'ai demandé à mes parents... En fait on a reçu des caisses énormes de papier recyclé d'une entreprise qui a arrêté son activité, et mon papa me dit « oui mais c'est trop fin, ça ne passe pas dans l'imprimante » et je lui ai dit « il faut quand même changer d'imprimante, celle qu'on a à 15 ans, elle ne va presque plus, donc investit dans une imprimante spéciale » ! Maintenant, il ne jure plus que par ça ! Mais voilà, il faut le temps de changer les mentalités ! Et pourquoi justement avez-vous choisi de vous orienter plus vers l'environnemental ?

OH : Disons que, comme je l'ai dit par rapport à mes convictions et à mon passé d'activiste employé chez Greenpeace, j'ai l'impression d'avoir les gènes. Et alors, j'ai directement proposé cette orientation à la direction et bon... Il y a parfois eu des réticences, mais en général toutes les propositions ont été bien accueillies et c'est souvent des choses qui... Bon, certaines n'ont pas coûté très cher et ont été vite rentabilisées, comme l'achat des vélos ; d'autres, ça a mis plus longtemps. Par exemple, on achète du café Oxfam, mais on a eu dû acheter aussi la machine, le distributeur qui coûtait genre 8.000€, donc le truc super cher. Mais là aussi, comparé au contrat qu'on avait avant, le café, on le vend un rien plus cher, c'est le café Max Havelaar et on gagne plus d'argent par tasse ; donc là aussi, au bout de quelques années, cette machine était remboursée quoi ! Voilà, donc oui, pourquoi cette orientation, moi c'est un peu inscrit dans mes gènes, et comme j'ai eu un écho de la direction, je me suis senti soutenu, c'est ça aussi. Et aussi le fait d'avoir signé cette Charte avec l'IBGE pour le Label écodynamique, donc signé avec la direction évidemment, ça m'a bien soutenu parce que je pouvais aussi dire « oui mais ça, c'est pour le Label » ; on se sent moins seul...

SK : Oui, c'est ça, c'est un peu dire « voilà, pour pouvoir avoir le label, il faut faire ça... ».

OH : Voilà, comme un cahier des charges et les choses sont plus facilement acceptées. Ça c'est la clé en fait, si le CA, si la direction est sensible à l'environnement et est prête à investir, ça va. Je peux m'imaginer avec la même conviction et la même envie de changer les choses, si on a des gens qui sont tout à fait insensibles à l'environnement, et ça existe malheureusement, c'est

quasiment impossible. J'ai entendu dire qu'il y a des gens qui sont insensibles et qui le font juste pour l'aura, pour avoir une chouette image, mais si c'est le cas, je plains la personne qui s'occupe de l'environnement dans l'entreprise.

SK : Mais je dois dire que pour l'instant, j'ai rencontré 5 entreprises, vous êtes la 5^e en fait, et pour l'instant, ça va, je n'ai rencontré que des personnes qui étaient vraiment motivées et qui avaient vraiment envie, donc ça va. Mais en même temps, j'ai fait une sélection quoi...

OH : Oui et puis les personnes qui sont moins motivées et qui l'ont fait plus pour l'image, pour avoir un label, ceux-là ne vont peut-être pas non plus accepter de vous répondre...

SK : Oui c'est ça, j'en ai une qui m'a justement répondu par mail pour me dire qu'ils ne souhaitent pas me rencontrer. Mais d'un autre côté, c'est une entreprise flamande, je ne parle pas très bien flamand, donc c'est peut-être aussi pour ça qu'ils n'ont pas voulu me rencontrer... Je ne sais pas trop. Et est-ce que c'était une évidence, pour vous oui, mais pour l'entreprise quand vous en avez parlé, est-ce que c'était une évidence de s'engager dans la RSE ?

OH : Bin comme je le disais, la direction était quand même assez favorable, donc oui, ça été une évidence. Puis, on s'est aussi rendu compte que malgré tout, il y a quand même un... On était bien référencé grâce à ça, donc c'est-à-dire qu'on est forcément référencé, comme toutes les auberges et hôtels, sur les sites de tourisme et sur visitbrussels.be. Mais même sur ces sites-là, par exemple sur visitbrussels.be, ils ont un onglet brusselsgreen, qui met en avant les parcs bruxellois, les ballades, les entreprises écodynamique, etc. Et donc, on est mieux référencé en l'étant.

SK : Ok... Mais vous n'êtes pas beaucoup en fait, il n'y a pas beaucoup d'hôtels... J'ai regardé vraiment toute la liste, et je crois qu'il y en a quelques-uns, peut-être une dizaine maximum !

OH : D'hôtels écodynamique ? Non !

SK : Si, si, il y en a plusieurs quand même... J'en ai vu plusieurs dans les trois, deux et une étoiles, mais...

OH : Il n'y en a pas plus que 10 ? Je suis étonné !

SK : Non, il y a beaucoup d'administrations par contre, ça oui ; par contre dans les hôtels, non, il me semble qu'il y en a une dizaine tout au plus.

OH : Ah ok, parce que dans les auberges, on est... Donc, il y a le Jacques Brel ; le Van Gogh n'est pas labellisé mais ils ont un foyer européen qui accueille des stagiaires, donc c'est plutôt du long terme ou du moyen terme ;... Ah non, c'est Clé verte, pardon, je confonds ! C'est Clé verte !

SK : Oui ça doit être ça, parce qu'au niveau des hôtels il n'y en avait pas tant que ça. Parce qu'en tout, il y a 203 entreprises qui ont été labellisées, qui sont répertoriées sur le site de l'IBGE, et il n'y avait pas beaucoup d'hôtels. Des administrations, il y en avait beaucoup, des entreprises un peu moins, et des hôtels une dizaine à peu près...

OH : Mais ce qui est difficile, je trouve, ce sera peut-être une de vos questions... Ce qui est difficile je trouve dans un hôtel ou dans une auberge, c'est que non seulement, il faut sensibiliser le personnel comme dans toute société, mais en plus, les clients qui eux changent forcément tout le temps d'endroit. Les gens restent en moyenne une nuit, une nuit et demi, donc forcément, c'est plus difficile et c'est très peu de temps pour sensibiliser les gens et donc, voilà, il faut vraiment taper sur le clou, il faut qu'il y ait des visuels attractifs, il faut... Alors que dans une entreprise, on sensibilise les gens mais les visiteurs des entreprises, ils ne dorment pas là, ils ne se lavent pas en général... Donc, ça a un impact environnemental bien moindre que dans notre cas.

SK : Oui c'est vrai ! Donc l'entreprise a d'autres labels, notamment la Clé verte. J'ai regardé votre coin vert en arrivant en fait... Quelles ont été les raisons qui vous ont poussées à choisir le Label Entreprise écodynamique ?

OH : En fait, il y a plusieurs raisons... Je regardais un petit peu sur internet ce qu'il y avait. Et comme on était une entreprise bruxelloise et que c'est un label bruxellois, il y avait déjà ce critère-là ; aussi parce que c'est gratuit ; et alors le fait qu'on était bien accompagné. Ces critères ne sont pas forcément venus dans cet ordre-là hein, mais ce sont ces critères-là qui m'ont permis de choisir. Parce que quand on commence une labellisation, on est épaulé par un bureau d'étude qui nous aide à remplir le dossier, donc c'est quand même assez sympa parce que ça prend un certain temps. Comparé à la Clé verte où c'est hyper simple.

SK : J'en ai justement parlé avec toutes les personnes que j'ai rencontrées, sur la difficulté administrative pour remplir le dossier, l'annexe,...

OH : Ça prend du temps, vraiment du temps. Alors que la Clé verte, c'est vraiment un document Excel où il faut cocher des oui-non ; on justifie par une petite phrase par-ci par-là... Par contre ils ont des critères impératifs qui sont pertinents et qui ont un réel impact sur l'environnement ; comme par exemple, si on veut être Clé verte, et ça ce n'est pas le cas à l'IBGE pour le Label Entreprise écodynamique, c'est que si on veut avoir ce label, il faut d'office que les douches aient un débit de maximum 6 litres par minute. Alors qu'on peut en avoir 10-12 pour l'IBGE. Et donc, tous ces critères impératifs, forcément ils ont aussi un coût parce que, par exemple, il faut remplacer les douches si ça ne marche ; pour les robinets, il suffit de mettre un petit mousseur ; etc. Mais donc l'impact est énorme, si sur toutes les douches on gagne 5 litres par minute, multipliés par le nombre de douches, c'est énorme !

SK : Mais ça, les gens ne s'en rendent pas toujours compte non plus. Quand on est dans un hôtel, ou même chez soi... Je vais bientôt partir de chez mes parents, mais je suis en train de leur dire « oui, mais si tu fais ça, tu vas gagner en consommation, etc. » et ils me regardent toujours étonnés, mais après mon papa réfléchit et il me dit « oui c'est vrai, je vais gagner en consommation, ça va être un bon impact pour l'environnement mais aussi pour nous ».

OH : Ah bin oui ! Parce qu'en plus, ces douches... C'est un système où il y a plus d'air et moins d'eau, et franchement, on n'a pas l'impression qu'on n'est pas assez propre. Ça fonctionne très, très bien.

SK : Mais c'est des nouvelles habitudes à prendre, un nouveau mode de consommation. Les gens n'ont pas encore intégré tout ça, mais ça va arriver. Et c'est vrai que dans un hôtel, ça a beaucoup d'impact.

OH : Oui c'est énorme et moi je vois, que je sois chez moi ou dans un hôtel, je fais super gaffe à ça. J'ai bossé en Afrique aussi et là c'était des femmes qui allaient chercher l'eau au puit par seaux, et elles allaient remplir un espèce de réservoir mis en hauteur. Et donc, on avait une douche, mais forcément, quand on voit ça, on se mouillait, on éteignait, on se savonnait, on se remouillait et puis basta ! Et moi en fait, je fais ça encore maintenant.

SK : Je fais ça aussi, et mon frère, qui est revenu vivre à la maison, avait pris la mauvaise habitude de laisser couler l'eau. Et une fois, il est resté 20 minutes en-dessous de la douche. Et quand il est sorti, moi ça m'avait énervé, j'étais exaspérée et je lui ai dit « tu te rends compte que pour rester en-dessous de la douche comme ça, ils doivent aller je ne sais pas combien de fois au puit, aller chercher de l'eau qui est parfois à des kilomètres de chez eux ». De nouveau,

il s'en est seulement rendu compte à ce moment-là, parce qu'il n'avait jamais réfléchi dans ce sens-là.

OH : Ah oui, 20 minutes, c'est quand même beaucoup, ça fait des centaines et des centaines de litres !

SK : Oui et j'avais été très choquée !

OH : Nous, on a acheté pour sensibiliser les voyageurs... Parce que c'est bien de mettre des dispositifs qui permettent d'économiser, mais je trouve que c'est aussi important d'expliquer aux gens, qu'il y ait une réflexion, une prise de conscience... Si ne fut-ce qu'1% des gens prend conscience... Donc ça (*Monsieur Henry nous présente un autocollant représentant le visage d'un enfant noir*), on peut le coller dans l'évier et sa bouche est en fait représentée par le trou de l'évier, et l'eau coule dans sa bouche quoi. Le message c'est « il vous faut une seconde pour avoir de l'eau potable, lui il doit marcher 20 kms ». Ça fait un peu choc, mais on a aussi besoin de ça pour réagir.

SK : Oui mais on a aussi besoin d'images chocs pour faire réagir les gens parce qu'on ne se rend pas toujours compte... Ce matin, j'ai rencontré la Proviseur de l'Athénée Communal Charles Janssens à Ixelles, et elle me disait que les professeurs faisaient beaucoup d'actions avec leurs élèves, mais que c'était surtout sur un travail de conscientisation pour sensibiliser les élèves à toutes ces choses, aux gaspillages, à la consommation qu'ils ont et qu'elle espérait voir dans les années qui suivent une différence. Et ils ont même mis en place ce qu'ils appellent des délégués environnement par classe...

OH : Ah c'est chouette ça !

SK : Oui, c'est ce que je lui disais toute à l'heure, je trouvais ça vraiment chouette ; maintenant, j'ai fini mes études secondaires et j'aurais bien aimé avoir ça dans mon école à l'époque.

OH : Oui mais je pense que c'est... Moi j'ai des enfants qui sont petits, Arthur a 10 ans et je vois qu'ils sont hyper sensibilisés à l'environnement, et ils ont parfois des mots par rapport à ça... Apparemment, certains parents s'en foutent et on reçoit parfois des mots de l'école demandant par exemple de ne pas utiliser de papier aluminium mais plutôt une boîte à tartines, une gourde, etc. Ce sont des choses qui tombent sous le sens, mais s'il y a des mots, c'est que certains parents ne le font pas. Ils ont aussi, forcément, le tri à l'école ; ils ont des questions par rapport à ça, c'est vraiment bien !

SK : Oui, mon filleul aussi a ça, il a... 6 ans, j'allais dire 5 ans, mais s'il était là il m'aurait engueulé, c'est important à cet âge-là...

OH : Oui tout à fait !

SK : Il a 6 ans donc, il est en troisième maternelle et il y avait déjà de la sensibilisation lorsqu'il était en pré-gardiennat, ils essayaient de leur apprendre déjà à ce moment-là à bien trier les papiers des bonbons, à ne pas laisser couler l'eau trop longtemps quand ils allaient se laver les mains, etc. Et ils font aussi pleins d'actions et ils affichent tout dans le couloir, ils font des grandes affiches en papiers recyclés, en cartons recyclés, etc.

OH : Ah c'est vraiment bien !

SK : Oui c'est chouette, mais moi je n'ai pas connu tout ça, donc je suis un peu triste...

OH : Oui je comprends ! Mais cette prise de conscience est relativement récente, donc c'est clair qu'avant... Moi j'ai aussi le souvenir des tartines dans l'alu...

SK : Oui, c'est pareil pour moi, c'était dans de l'aluminium. Mais c'est bien, on voit une évolution rien que par rapport à ce que nous, on a connu. Mais bon, de nouveau...

OH : Et parfois, ce qu'il se passe c'est que ce sont les enfants qui font des remarques aux parents, donc on voit des tous petits bouts-de-choux qui disent « non, ça ce n'est pas bien, ce n'est pas dans la bonne poubelle » et c'est vraiment chouette quoi !

SK : Oui c'est vrai, et d'ailleurs mon filleul, le fils de mon frère, le dit souvent « non papa, ça tu ne peux pas faire » ou « mais pourquoi tu laisses tourner ta voiture, ce n'est pas bon » et d'autres choses comme ça. Mais c'est bien, ça montre que ça rentre dans les mœurs...

OH : Tout à fait !

SK : Alors... Depuis combien de temps l'Auberge a-t-elle ce label ?

OH : Euh... On l'a eu en 2008 !

SK : Donc, ça fait déjà 7 ans ! Vous avez obtenu directement les deux étoiles ?

OH : Oui !

SK : C'est bien, ça !

OH : Et on a failli, on est passé à deux doigts des trois étoiles... Je trouve qu'on aurait dû les avoir, mais bon voilà ! En fait, ce qu'il y a, c'est qu'il y a eu un incendie donc du coup, comme il fallait quand même remplacer pleins de choses, le CA était d'accord d'investir un peu plus et les assurances n'étaient pas suffisamment élevées pour permettre un changement radical, donc l'investissement a été fait dans l'isolation, le double vitrage, au niveau de la toiture aussi, il y a eu des panneaux thermiques pour l'eau, une cogénération, une ventilation double flux, etc. Donc vraiment des super gros investissements mais aussi à long terme...

SK : Oui ce n'est pas quelque chose que vous devrez remplacer l'année prochaine !

OH : Oh non, non, non espérons-le !

SK : C'est quelque chose qui est fait pour durer quoi. Et donc, c'était à deux doigts des trois étoiles quoi... Peut-être pour la prochaine fois !

OH : Oui, et puis c'est tous les trois ans tandis que la Clé verte c'est tous les ans ! Ça aussi, je trouve que c'est l'un des défauts du Label écodynamique, c'est que comme c'est tous les trois ans... Nous on est dans le mouvement et on est ouvert, donc ça ne pose pas vraiment problème, mais j'ai entendu souvent dire des gens qui disaient que comme c'était seulement tous les trois ans, une fois que les gens ont eu le label, ils se relâchent et alors, quand il faut renouveler, ils remettent de nouvelles choses en place. Et donc, ça coince un peu je trouve.

SK : Oui, c'est un petit peu des vagues successives... Et ça, de nouveau j'en parlais avec toutes les personnes que j'ai déjà pu rencontrer, elles me disaient qu'elles essayaient de garder quelques choses de constant aussi parce qu'au moment du renouvellement, quand il faut seulement se remettre dans le dossier et qu'il faut aller tout vérifier et seulement réfléchir à de nouvelles pistes d'actions, ça prend beaucoup trop de temps alors que s'ils gardent un mouvement constant, ça leur prend moins de temps au moment du renouvellement.

OH : Oui, mais alors aussi, ce qu'il y a quand on fait le dossier de candidature et après celui de renouvellement, il y a des fiches d'actions et donc ces fiches actions sont... il y a des objectifs et il y a aussi un timing et donc, ce planning doit être plus ou moins réaliste et si c'est bien fait, normalement, on ne fait pas toutes les actions dans trois ans, on en fait un peu tout le temps. Ça permet aussi d'être dans le bain et c'est aussi une condition sine qua none de la Clé verte, mais je pense que tous les gens qui ont le Label écodynamique le font, c'est la comptabilité énergétique. Donc c'est le suivi des consommations, c'est quelque chose qui se fait

mensuellement, aussi bien au niveau du compteur que des factures, et donc voilà, on est d'office dans le bain. Et c'est vrai que si on devait tout faire, si on devait tout faire en une fois, c'est quasiment impossible. Et puis en plus, cette comptabilité énergétique permet aussi d'essayer d'éventuels problèmes. On a déjà vu des choses et on s'est dit « tiens, c'est bizarre comme ça se fait que ce mois-ci on a consommé autant, c'est quand même bizarre » et on a fait tout le tour de l'auberge et en fait, il y avait deux radiateurs, l'un dans une relativement grande pièce et un dans un couloir près d'une fenêtre où la vanne était foutu, et donc ça chauffait à plein pot et donc, c'est incroyable sur un mois de temps...

SK : Oui ça chauffait tout le temps et là on voit la différence...

OH : Ah oui, là on voit la différence !

SK : Ça aussi, la comptabilité énergétique, ça commence seulement à se développer dans les entreprises, ce n'est pas encore très, très développé...

OH : Non ? Dans les entreprises qui ne sont pas labellisées ?

SK : Oui, dans les entreprises qui ne sont pas labellisées, ça commence doucement...

OH : Mais il faut dire aussi, normalement, on reçoit d'office, mensuellement, la facture où il y a effectivement la consommation qui y est écrite, mais ce n'est pas pareil... Ce n'est pas aussi clair que si on fait un tableau, si on compare par rapport aux années précédentes, on peut voir par exemple, dans le cadre d'un hôtel, le nombre de nuitée pour avoir une idée de la consommation par nuit, donc c'est quand même intéressant de le faire.

SK : Oui, mais de nouveau, je vous dis, ce n'est pas très répandu. Mais de nouveau, il faut attendre que ça se développe. Pourquoi avoir choisi d'être labellisé en 2008 ? Pourquoi pas avant ? Pourquoi pas après ?

OH : En fait, quand je suis arrivé ici, j'ai implanté quelques trucs au niveau environnemental, et puis on a discuté assez rapidement d'adhérer au label et de signer la charte, mais l'une des conditions sine qua none, c'est d'être forcément en ordre au niveau permis environnement et compagnie, et donc on m'avait « ils sont pointilleux, tout est en ordre » et en fait, il n'y avait pas grand-chose qui était en ordre et donc il a fallu commencer à faire tous les permis ; l'architecte n'avait plus les plans, parce qu'il fallait le plan de toutes les installations, le plan de la ventilation, le plan des chaudières, etc. Donc il a fallu récupérer tous ces plans en format

digital, mais ça a déjà pris des mois avant de les obtenir ; les imprimer en je ne sais plus quel format, mais c'était plus grand qu'A3 ; faire des petits dessins ; etc. Fin, ça a pris un temps monstrueux pour avoir tous les permis et donc, je pense que si on avait été en ordre, on l'aurait eu en 2007 et on l'a eu je crois en février 2008. Et à mon avis, on est... Il y a combien d'entreprises vous m'avez dit ?

SK : 203.

OH : Oui je vois que sur notre dossier, il est écrit 2008/133/2, donc 2008 c'est l'année, 2 c'est le nombre d'étoiles et 133, je pense qu'on est la 133^e entreprise...

SK : Oui sûrement ! Il y a 203 entreprises répertoriées sur le site, mais comme il y a beaucoup de nouveaux dossiers qui sont rentrés chaque année, donc à mon avis, à la fin de l'année il y en aura encore plus !

OH : Mais il y en a aussi qui arrête...

SK : Oui, mais justement, dans mon échantillon, j'ai une entreprise qui elle, en fait, à déménager, donc elle en fait, elle ne l'a plus fatalement, mais je ne sais pas s'ils vont le refaire ou pas, j'attends d'avoir mon rendez-vous pour leur poser la question, mais c'est vrai que certaines entreprises ont arrêté de le faire.

OH : Quand je vois cette enquête que j'ai faite, je différenciais en plus les touristes des bruxellois parce qu'on a aussi des bruxellois qui louent les salles, je me disais que c'était logique que des touristes ne connaissent pas ce label, mais les bruxellois ne connaissaient pas vraiment non plus. Ils connaissaient un peu mieux, mais... C'est une catastrophe en fait !

SK : Oui, mais ce n'est pas très répandu, pas très connu. Dans mon village, il y a beaucoup de bruxellois qui ont des maisons de campagne et eux, ne connaissent pas non plus. Plusieurs sont à la retraite, donc je peux comprendre, mais il y en a beaucoup qui sont encore sur le marché du travail, qui sont sur Bruxelles tous les jours et...

OH : Et qui n'en ont jamais entendu parler. C'est pour ça que je me dis que je suis super content d'avoir été épaulé pour faire ce dossier de candidature et d'être dans cette dynamique-là, mais je suis assez dubitatif quant à la portée, à la notoriété, la portée commerciale du label. Je pense que même si la Clé verte n'est pas super connue non plus, je pense qu'il y a une aura plus importante, qu'elle est plus connue quoi.

SK : Oui, et ce n'est pas sur ça que vous pouvez jouer, par exemple, pour attirer des clients si ce n'est pas un public averti...

OH : Voilà et c'est pour ça qu'on met les labels, en sachant bien qu'ils ne sont pas très connus, mais voilà, on met sur le site « Auberge verte » et on met ces choses en avant aussi sur Facebook, mais voilà, on pourrait très bien les mettre... Avant d'avoir le *hostels-in-brussels*, qui est une association qui reprend une liste d'hôtels et d'auberges, au début, on était les seuls à être labellisés, donc avant que les autres ne soient Clé verte aussi, et on avait ce petit logo-là (*Monsieur Henry nous montre le logo en question*), en mettant que les auberges faisaient attention et se préoccuper de l'environnement. Et donc pour les gens qui sont sensibles à l'environnement, il y en a pleins qui ne connaissent quand même pas le label, ce logo pourrait presque suffire...

SK : Oui c'est ça, ils ne regardent pas plus loin, pour savoir ce qu'il y a derrière... Mais ça, c'est aussi par rapport au greenwashing : Les gens se disent « c'est bien, c'est vert », mais ils ne vont jamais voir ce qu'il y a derrière le logo.

OH : Oui et dans le travail que j'ai fait, il y a justement une réflexion sur le greenwashing, qui peut être, en général, volontaire, mais parfois, il ne l'est pas et là, on est vraiment à la frontière, il y a confusion, vraiment. Dans l'enquête, il y a des gens qui pensent que c'est un label, alors que ça n'a jamais été conçu comme ça. J'ai participé à la campagne pour le développement de ce logo et on ne s'est pas dit « tiens, on va induire les gens en erreur, on va faire croire que... ». L'idée, c'était vraiment d'avoir une signalétique commune aux auberges pour que les gens soient sensibilisés à l'environnement, trient leurs déchets, etc. C'était ça le but ; le fait d'avoir un petit bonhomme qui revient dans les auberges, c'est sympa de le voir... Si vous avez besoin après, pour votre travail, de visuels, je peux vous en filer. (*Monsieur Henry cherche un document à nous montrer concernant la signalétique mentionnée ci-dessus*) Voilà, on voit ici un emballage en carton et un journal, ici c'est avec une canette, là avec un gobelet,... Dans les chambres, on a ça donc le même petit bonhomme avec un logo pour recycler, ne pas consommer trop d'électricité, ne pas gaspiller l'eau, le bruit qui est aussi une pollution. Et donc, c'est vraiment dans ce but-là qu'on l'a fait, et puis il fallait un truc, comme on a des Coréens, etc. que tout le monde comprenne. Donc des mots, ça ne suffisait pas et des codes couleur, ça n'allait pas non plus, par exemple jaune pour le papier, dans d'autres pays ça n'est peut-être pas la même chose... Il fallait vraiment des visuels explicites, en plus des couleurs utilisées.

SK : Mais de toute façon, c'est mieux les images et apparemment, plusieurs études ont été faites et le cerveau humain retient mieux les images que les mots... Alors, quand toute à l'heure vous parliez de la notoriété, est-ce que ça faisait partie d'un des enjeux de l'obtention du label ?

OH : Euh... On n'a pas obtenu le label pour ça, non. Le label, c'était vraiment pour aider à structurer les différentes actions, c'est vraiment ça. Donc signer une charte et se tenir à des actions planifiées, plutôt que de faire comme on faisait au début, quand on a changé le papier, quand on a changé les couverts, quand on change une petite lampe par-ci, par-là. Non là, tout est structuré, on planifie. L'année prochaine, en juin, on va refaire la salle de réunion ; on va refaire un relighting complet ; dans le couloir, on va mettre... Oui, c'est plutôt, l'enjeu c'est plutôt ça, c'est être labellisé pour avoir, quelque part, une structure. Mais c'est vrai que le label, être reconnu par l'IBGE, c'est quand même sympa, mais on ne l'a pas fait pour ça, pour la notoriété.

SK : Est-ce que, au moment où vous avez décidé justement d'être labellisé, est-ce que vous avez reçu des genres pressions de la ville de Bruxelles ou autre ?

OH : Non, on n'a pas eu de pression, on s'est mis la pression nous-même. Il fallait le faire, comme par exemple le permis d'environnement, il y avait des papiers, des documents qui n'étaient pas en ordre, et ça nous a mis la pression pour obtenir le label en fait. C'est ça. Mais non, on aurait dû le faire de toute façon. Et ce qui est fou, c'est que tout le monde pensait que ces papiers étaient en ordre et donc, sans label, si ça se trouve, on ne serait pas en ordre au niveau du permis environnement, même à l'heure actuelle.

SK : Ça aurait pu être embêtant au moment d'un contrôle... Mais en même temps, avec tout l'administratif qu'on demande, que ce soit au niveau du label, mais même au niveau légal, on ne se rend pas toujours compte, on oublie, il y a tellement de choses à penser, à faire, que ce n'est pas forcément...

OH : Oui je suis d'accord, mais en même temps, je trouve ça incroyable qu'il n'y a jamais personne qui a réagi, même au niveau de la ville de Bruxelles, personne ne s'est dit « tiens, le permis, il est où ? », c'est assez hallucinant quoi !

SK : Et oui, j'avais une question pour savoir si l'envie d'être labellisé découler d'un effet de mode mais vous m'avez dit que pas du tout...

OH : Non, non, non et en plus on était, apparemment on est la 133^e donc on n'est pas les premiers, mais en tout cas au niveau des auberges, on est la première auberge labellisée à Bruxelles.

SK : D'accord ! Alors, est-ce qu'il a répondu à un besoin interne particulier ? A part le fait, justement, de structurer les actions qui étaient mises en place...

OH : Non, c'est vraiment... Oui c'est vraiment ça, c'était vraiment pour structurer et comme je vous le disais tantôt, il y a quand même, de la part de la direction, une écoute attentive et une volonté aussi d'être plus « vert ». C'est un peu l'idée aussi de... On est une auberge de jeunesse, ce n'est pas comme la plupart des hôtels, ce n'est pas une structure qui est uniquement commerciale ; notre structure, au départ, était sociale et ce rôle éducatif qu'on a est là depuis le début. Enfin, éduquer c'est peut-être un peu exagérer, mais l'envie d'éduquer le public du Sleep Well à l'environnement, c'est quelque chose qui est là, à la fois depuis le début, et je dis sensibiliser à l'environnement, mais pas que ! On sensibilise à d'autres choses, notamment aux violences contre les femmes, notamment quand il y a la journée ; par rapport au sida ; etc. Voilà, on a un peu ce rôle-là aussi quoi !

SK : Oui, ça rentre vraiment dans le cadre RSE en fait, au niveau social...

OH : Oui voilà, tout à fait !

SK : Il y a beaucoup de feuilles, mais c'est parce que j'ai plusieurs versions des questionnaires... Est-ce que vous pensez que le Label Entreprise écodynamique est bien adapté aux hôtels, auberges de jeunesse, etc. ? Comme il y a déjà la Clé verte...

OH : Il est moins bien adapté que la Clé verte, puisqu'il est plus généraliste et effectivement, n'importe qui... Enfin, n'importe qui... C'est ouvert à toutes les entreprises, et donc il y a, comme vous le disiez, des administrations, mais il y a aussi des entreprises de construction automobile, des gens qui sont plutôt pollueurs en fait et donc, ils sont un peu moins pollueurs que les autres, mais voilà... Le label n'est pas spécialement bien fait pour les hôtels et les auberges. Cela dit, je me répète mais, ce qui est très, très chouette, c'est qu'on est encadré la première année et ça permet quand même, même si ce dossier est quand même un peu laborieux et long, mais le fait d'être épaulé et de faire la rédaction de ce dossier permet aussi de bien connaître son entreprise au niveau environnemental.

SK : Oui... Je regarde les questions, mais vous avez déjà répondu à certaines d'entre elles... Est-ce que, si c'était à refaire, vous choisiriez de nouveau le Label Entreprise écodynamique ?

OH : Euh... Je pense, parce qu'en 2008, il n'y avait pas encore la Clé verte à Bruxelles, elle existait déjà dans d'autres pays, en Wallonie je ne pense pas non plus, en tout cas à Bruxelles c'est clair que non. Et je pense que... Maintenant, c'est clair qu'on n'a pas envie de le perdre puisqu'on l'a, mais je crois qu'il est tellement plus convivial et plus facile, même s'il faut investir comme je le disais, par rapport aux critères spécifiques, je ne suis pas sûr qu'on le reprendrait en fait. Je pense que la Clé verte remplit très bien le rôle. Par contre, si on n'était pas une auberge, oui !

SK : Ça dépend du secteur d'activité en fait...

OH : Voilà, pour une auberge, la Clé verte, c'est juste parfait.

SK : Oui, et elle est peut-être plus cohérente.

OH : Oui ! Par contre, le dossier, il est un peu maigre. C'est à la fois convivial et facile, le dossier écodynamique est un peu trop tarabiscoté... Il faudrait un truc entre les deux je trouve. Cela dit, je trouve que ces critères impératifs de la Clé verte sont vraiment efficaces.

SK : Et justement, vous me disiez toute à l'heure que vous aviez des clients Coréens, c'est le type même des clients des auberges de jeunesse, je veux dire la diversité des clients. Est-ce que le fait d'avoir un label purement belge n'est pas bizarre ? Ou plutôt, est-ce qu'avoir un label européen par exemple ne serait pas plus parlant pour la diversité de la clientèle que vous avez ?

OH : Euh... Oui, je pense qu'un label... Fin bon, un label européen, par rapport aux Coréens, je ne sais pas si ça va changer grand-chose, mais en tout cas... Parce qu'en plus, je trouve que le visuel de ce label n'est pas très, très parlant, que la Clé verte l'est un peu plus... Mais oui, j'ai vraiment l'impression que la communication qui se fait par rapport à l'environnement, elle l'est plus par rapport à la signalétique que par rapport au label, mais disons que le label donne une légitimité à la signalétique, c'est un peu ça. Parce que c'est clair que, pour un label, il faut quand même faire des efforts, que ça soit l'écodynamique ou la Clé verte, il faut faire des efforts pour l'avoir et répondre à certains critères. N'importe qui, du jour au lendemain, peut bien faire une affiche comme ça (*Monsieur Henry fait ici référence à l'affiche qu'il nous a présentée toute à l'heure, avec les différentes signalétiques pour ne pas gaspiller l'électricité et l'eau, pour trier les déchets et pour la pollution par les bruits*). Alors, c'est très bien de dire ça, mais si on

n'a pas de LED et qu'on a que des ampoules à incandescence, si on a des robinets qui fuient, s'il n'y a pas de portes antibruit, si on ne sait pas recycler, ça n'a pas beaucoup de sens non plus. Et par rapport aux voyageurs, ils vont d'abord se dire « ah oui, ils font attention à l'environnement », mais s'ils voient à la fois que si tout fuit, ils vont se dire que c'est n'importe quoi évidemment. Mais voilà, je trouve que les deux sont complémentaires.

SK : Oui, ça me fait d'ailleurs penser à une expérience que j'ai vécue à Paris, il n'y a pas longtemps... Enfin pas longtemps, il y a quelques années déjà ! On avait été dans un hôtel où il y avait justement un genre de fiche comme ça, et en fait on entendait tout ce qu'il se passait dans les autres chambres, le robinet de la douche gouttait sans arrêt,...

OH : L'horreur ! Quand on fait une fixette là-dessus, c'est horrible !

SK : Oui tout à fait ! Sur ce, je n'ai pas su dormir parce qu'il y avait le bruit dans les autres chambres et le robinet qui fuyait... C'était horrible ! Et en plus, on était en plein été et, justement vous parliez du chauffage toute à l'heure, mais la vanne était coincée et il faisait hyper chaud dans la chambre ! Le radiateur était bouillant alors qu'on était en plein été, ça ne se justifiait pas quoi ! Et il y avait une affiche comme celle-là dans la chambre et je me souviens avoir fait la réflexion à la personne qui m'accompagnait, je lui ai dit « tu t'imagines qu'ils sont en train de nous mentir en nous disant qu'ils font quelque chose, alors qu'en fait il n'y a rien qui va ! », ça m'avait marqué !

OH : Cela dit, une vanne qui pète ça peut arriver n'importe où. S'il y a juste ça et que c'est réparé rapidement, ça va. On a mis en place aussi une petite fiche dans chaque chambre où il est noté « Quelque chose à réparer ? », où il faut entourer chauffage, robinet qui coule, etc. C'est vrai qu'il faut qu'il y ait une communication qui se fasse et c'est compliqué d'aller vérifier tous les jours dans chaque chambre... Mais bon, c'est les consignes normalement au personnel de skiping, qui ont, pas un cahier des charges, mais certaines tâches à faire dans un certain ordre, par rapport aux produits qui sont éco aussi, mais par rapport aussi à ouvrir la fenêtre pour aérer, refermer la fenêtre ; si le chauffage est allumé, l'éteindre ; bref, ce genre de choses-là. Et dire s'il y a quelque chose de casser. Mais bon, ça ne se fait pas toujours !

SK : Non, ça ne se fait pas toujours. Et ça me fait penser que dans certains campings où j'ai déjà été, on avait loué un bungalow, là aussi on avait une fiche pour nous vérifier, bon après le personnel devait repasser quoi, mais les clients doivent vérifier directement eux-mêmes si tout est correct.

OH : Oui, ça c'est plus par rapport au... si la personne avant vous a cassé quelque chose ou...

SK : Oui, mais même, c'est aussi pour nous vérifier que par exemple il n'y a plus rien dans les armoires, vérifier que si, que là. Mais je trouvais que c'est bien fait parce qu'on ne pense pas forcément à regarder à tout, si on a bien fermé, juste avant de quitter le bungalow, même si on restait là plusieurs jours, vérifier que toutes les fenêtres étaient bien fermées pour éviter les vols, etc. Je trouvais que c'était bien...

OH : Oui c'est bien, tout à fait, c'est une bonne initiative.

SK : Alors... Donc 2015, c'était l'année de renouvellement, c'est ça ?

OH : Donc normalement, c'est tous les 3 ans, on l'a renouvelé en 2012... Je sais qu'il y a eu un souci, on a d'abord... Je pense qu'on a renouvelé la première fois pas après 3 ans, mais après 4 ans, parce qu'on a chipoté, on l'a remis un peu en retard, et puis eux ont chipoté dans leur dossier, et pour finir on est arrivé à 4 ans au lieu de 3. Et puis il a été renouvelé la deuxième fois en 2015, oui c'est ça.

SK : Est-ce que vous avez d'autres projets pour encore plus vous développer, pour atteindre peut-être les trois étoiles la prochaine fois ?

OH : Bin en fait, ce qu'il y a, c'est que les choses sont en place mais pas encore en route, autrement dit, la cogénération est installée mais elle doit encore être réceptionnée par Sibelga. On va faire encore une extension où il y aura un toit végétal, il y aura un parking vélo,... Qu'est-ce qu'il y aura encore... Oui, je pense qu'on a, que c'est plus au niveau du comportement et alors plus tard, ici c'est du double vitrage mais il a quelques années et il est beaucoup moins performant que ceux actuels, et c'est un non-sens de le changer aussi maintenant. Oui, c'est plus au niveau de la sensibilisation parce que maintenant, on a vraiment quasiment fait tout le tour. Et alors, je vais regarder parce que je ne connais pas par cœur toutes les actions, mais on a évidemment une série d'actions... Oui ! On a, quand on a refait toutes les salles de bain, on a prévu une deuxième arrivée d'eau, une arrivée d'eau parallèle qui accueillera, parce que ça il n'y a pas encore parce qu'il faudra faire un trou dans la cour, mais donc on n'a pas de récupération d'eau de pluie et ça, on va le faire et ça alimentera les toilettes. Fin, les toilettes d'une partie de l'auberge. Mais sinon, je n'ai pas... Ça, je pourrais vous envoyer aussi toutes les fiches d'actions qui sont prévues.

SK : Oui, je veux bien !

OH : Mais dans les gros travaux, ce sera ça, ce sera vraiment l'eau. Parce que bon, là maintenant, cogénération, panneaux solaires, ventilation double flux, ça fait déjà beaucoup ! Ou alors, il faut toucher à la structure même du bâtiment, c'est compliqué aussi. Idéalement, ce genre de bâtiment, il faudrait l'isoler à l'extérieur, mais bon, ça coûte aussi une fortune et il faut... Est-ce qu'au niveau de l'urbanisme, ça ira ou pas... En tout cas, ce n'est pas dans les projets immédiats.

SK : Et est-ce que dans le futur, vous pensez que vous allez continuer à vous conformer au Label écodynamique ou pas ?

OH : Oui parce qu'on est plus loin que ce que le label demande. Tout ce qu'on fait, on est en avance sur la législation et sur ce que eux demandent quoi, donc... A part être en ordre au niveau légal, donc avoir le permis, il n'y a pas de critères impératifs, ils ne disent pas qu'il faut consommer ou avoir seulement un débit de 6 litres par minutes, par exemple. Par contre, ils regardent les consommations et c'est vrai qu'il faut qu'elles soient analysées et qu'en théorie, elles soient dégressives. Mais c'est aussi hyper compliqué, parce qu'en théorie on dit « oui c'est facile, on consommait 10 litres et on n'en consomme plus que 6 litres ». Oui, sauf que le standing change, c'est-à-dire qu'avant, dans le côté auberge, on n'avait pas de douches dans les chambres, on avait des douches communes avec des poussoirs, donc on poussait et ça s'arrêtait après quelques secondes et on a eu des plaintes des gens par rapport à ça. Et maintenant, on a des douches qui sont éco, qui ne consomment que 6 litres, mais il y en a une, voire deux par chambre... Et toilettes dans les chambres aussi, enfin je veux dire, salles de bain intégrées dans les chambres... Donc forcément, c'est débile à dire, mais les gens se lavent plus ! Parce que faire la file dans le couloir, on se disait « tant pis, on saute un jour », et comme elles sont assez sympas, elles sont confortables, je pense que les gens restent plus longtemps sous la douche, et voilà. Donc c'est vraiment compliqué, à partir du moment où les critères changent aussi, où le standing change... Pour l'électricité, on met des LED partout, mais les gens sont de plus en plus connectés. Avant les gens avaient un téléphone, il n'y avait pas de smartphones ou peu ; maintenant, ils ont tous des smartphones, des tablettes, ils utilisent Skype, etc. Et donc il faut recharger tout ça et dans les nouvelles chambres, il y a plein de prises partout, près de chaque lit il y a une prise pour pouvoir recharger... Donc, d'un côté on fait des efforts, et d'un autre côté, il y a une consommation qui est plus grande. Allez, faut se dire que si on n'avait pas ces efforts, l'écart serait encore plus grand, c'est ça qu'il faut se dire, sinon c'est frustrant !

SK : Mais de nouveau, vous me ramenez dans mes souvenirs. Quand j'étais en secondaire, on était parti à Londres, on était dans une auberge de jeunesse et je me souviens de la file qu'on devait faire tous les soirs et alors, justement nos professeurs cochaient sur une liste tous les étudiants qui étaient venus se laver, justement pour être sûrs que tout le monde allait bien se laver... Je me souviens, c'était épique !

OH : Il n'y a pas dû avoir beaucoup de croix...

SK : Si, si parce qu'elle s'assurait que si et comme on savait qu'elle prenait les présences, tout le monde venait, mais il y en a quand même un ou deux qui ont essayé parce qu'ils en avaient marre de faire la file, mais voilà, ça n'a pas marché. C'était une expérience intéressante.

OH : Oui, donc là du coup, le standing a aussi... Les auberges ressemblent de plus en plus à des petits hôtels, donc forcément... Fin bon, on n'a pas de baignoire comme dans certains hôtels... Mais bon là on va ouvrir une salle de fitness... Mais bon, c'est un peu énergivore et il faut chauffer la pièce, l'éclairer, etc. J'avais proposé de faire un système pour que, quand les gens roulent à vélo, ils produisent de l'électricité. Il trouvait ça rigolo, mais bon je ne sais pas si c'est possible...

SK : Mais c'est possible, mais en fait, j'en ai parlé avec mon papa qui est électromécanicien et il me disait que pour avoir de l'électricité en pédalant soi-même, il fallait pédaler plus de 100 heures d'affilées pour que ça puisse générer suffisamment d'énergie pour faire fonctionner certains appareils... Ou alors il m'a dit ça justement pour me décourager de l'encourager, lui, dans un projet comme ça, mais il m'a dit qu'il fallait pédaler beaucoup, beaucoup pour avoir...

OH : Tout dépend de ce que vous allez alimenter... Parce que, genre chez Nature et Découverte, ils vendent, fin partout maintenant, même chez Décathlon, ils vendent ces petites torches qu'on doit recharger manuellement...

SK : Oui et on vend aussi des radios comme ça, qu'on doit recharger en tournant une manivelle...

OH : Oui voilà, c'est le même système, donc ça fonctionne, mais c'est des petites quantités d'énergie... mais bon voilà.

SK : Eh bien voilà, moi j'ai terminé avec mes questions...

OH : Ah ok...

SK : Je ne sais pas si vous voulez ajouter quelque chose...

OH : Euh comme ça... Non. Ce qu'il y a, ce que je ferai si ça vous intéresse, c'est que je peux vous envoyer des visuels de la campagne hypergreen...

SK : Oui ça m'intéresse !

OH : Je peux aussi vous envoyer les actions qui sont prévues dans le cadre du Label écodynamique...

SK : Oui aussi, j'aimerais bien les avoir !

OH : Euh... Quoi d'autre ? Et alors j'ai une enquête que j'ai faite dans le cadre de mon TFE, je ne sais pas si ça vous intéresse...

SK : Si, je la veux bien aussi, j'aimerais bien l'avoir parce que tout m'intéresse en fait, comme je suis dans ma partie pratique, je touche un peu à tout...

OH : Ce qui est intéressant aussi, c'est que cette enquête n'a pas été faite seulement ici, elle a été faite dans trois auberges, donc Sleep Well, Van Gogh et Jacques Brel. C'est trois auberges avec des infrastructures totalement différentes, un management complètement différent, mais le point commun, c'est qu'on avait tous reçu la même quantité et les mêmes signalétiques... Et donc, ce qui est intéressant, c'est de voir comment elles ont été utilisées et comment les gens perçoivent aussi les visuels dans l'une et dans l'autre auberge... Fin, c'est assez intéressant.

SK : Oui, oui je suis assez d'accord et ça m'intéresse aussi...

OH : Oui, j'ai votre adresse email, forcément et je vous envoie le tout.

SK : C'est gentil et je vous remercie encore de m'avoir reçue !

*Annexe 13 : Retranscription de l'interview de Monsieur Vincent Plumier de
l'ASBL Atrium*

Stéphanie Kampf : Donc, comme je vous l'ai déjà un peu expliqué, je suis en dernière année à l'université et je réalise mon mémoire en Responsabilité Sociale des Entreprises, et plus précisément sur le lien existant avec les certifications et les labels. Maintenant que je vous ai présenté un peu mon sujet, ma première question, c'est simplement de vous présenter en quelques mots.

Vincent Plumier : Donc voilà, je m'appelle Vincent Plumier, je travaille chez Atrium et je suis Data Manager. Disons qu'il y a quelques années, j'ai fait des études pour être éco-conseiller et on avait appris un petit peu, on parlait de tout ce qui était label, etc. Et donc, vers 2010-2011 Atrium avait envie de mettre en place un écolabel et comme j'avais déjà un petit peu d'expérience dans ce domaine, je me suis dit que ce serait bien que je puisse appliquer la mise en place d'un écolabel dans le cadre de mon travail. Parce que bon, comme je m'occupe plus de ce qui est enquête-piétons, tout ce qui est environnemental était un peu en second plan, et donc là, je me suis dit que c'était l'occasion de remettre en application ce que j'avais appris lors de ma formation d'éco-conseiller.

SK : D'accord ! Depuis combien de temps travaillez-vous chez Atrium ?

VP : Depuis fin septembre 2012.

SK : D'accord... Pourquoi avez-vous souhaité faire cette formation d'éco-conseiller que vous avez faite par le passé ?

VP : Parce qu'en fait j'avais fait des études d'ingénieur industriel en agronomie, orientation environnement et on va dire que... Voilà, j'avais fait mon mémoire, etc., mais il me manquait un petit peu de pratique, d'expérience pour trouver un travail et la formation d'éco-conseiller était pas mal parce que c'était 6 mois de théorie et 6 mois de stage...

SK : Ah oui d'accord, ce n'est pas mal ça...

VP : Et donc voilà, cette formation d'éco-conseiller était assez réputée et la plupart des personnes qui suivait cette formation trouvaient assez rapidement du travail après. Et c'était aussi un peu challenge pour moi, parce qu'avec mes études d'ingénieur, là il y avait plutôt 200h

de communication, c'était beaucoup moins scientifiques et beaucoup plus orienté communication et donc voilà, ça ouvrait de nouvelles possibilités et de nouvelles compétences.

SK : Ok, ok. Pouvez-vous me décrire un petit peu ce que fait Atrium ?

VP : Atrium, en 12-13 ans, a un petit peu changé, donc je vais faire une petite description dans les grandes lignes. Donc Atrium, sa mission, c'est de s'occuper du commerce en Région bruxelloise, donc du développement, du commerce en Région bruxelloise. Ça prend plusieurs formes, ça peut... Là c'était un peu l'ancienne typologie, mais bon, je vais l'expliquer comme ça, parce que c'est peut-être la plus facile. Donc elle s'occupait de la créativité, c'est-à-dire d'ouvrir de nouveaux commerces, inciter l'ouverture de nouveaux commerces à Bruxelles, donner des subsides, aider à l'ouverture, etc. ; il y avait l'attractivité, c'est-à-dire tout ce qui est améliorer l'attractivité des quartiers commerçants au niveau environnement, publicité, etc., donc vraiment faire de la promotion des quartiers commerçants...

SK : D'accord... Je note en même temps au cas où ça n'enregistrerait pas en fait...

VP : Oui, oui, bien sûr ! Et enfin la réactivité, donc là c'est tout ce qui était aménager environnement urbain et commercial, améliorer les façades des commerces, les enseignes, etc.

SK : D'accord, donc vraiment pour aider les commerçants à mieux se développer, à développer le quartier à se développer d'un point de vue commercial...

VP : Oui c'est ça, pour le rendre plus... En touchant ces trois aspects, on améliorait l'activité commerçante ; on le rendait plus dynamique, plus attractif au niveau publicité, en améliorant la sécurité, la propreté et en améliorant l'environnement commercial, rendre l'intérieur des commerces plus attrayants, de plus belles vitrines, de plus enseignes, de plus belles façades. Il y a juste qu'Atrium est en train de changer un peu sa philosophie, donc la philosophie que je vous donne, c'était un peu 2007, mais j'avoue que si vous me demandez 2014-2015, c'est... Le contrat de gestion est en train d'être mis en place et je dois avouer que, moi, je ne le maîtrise pas très bien parce que je n'ai pas encore vu les documents, etc. Mais donc, il y a Think et Boost, Think c'est plus réfléchir, avoir fait des études, etc. ; et Boost, c'est plus faire des actions sur le terrain pour améliorer ; et le troisième, j'avoue que je ne le sais plus comme ça !

SK : Oui... Mais c'est surtout, en fait, pour un petit peu situer les entreprises que j'ai interrogé, pour qu'on voit que je n'ai pas tout interrogé dans le même secteur...

VP : Oui, et donc on est une administration régionale, on travaille pour la Région bruxelloise... On est une ASBL qui travaille, qui est financée par la Région bruxelloise.

SK : Oui, je dis « entreprise », mais je reprends également dans ce terme des administrations, des écoles, des entreprises-mêmes...

VP : Oui, mais nous on est spécial, on n'est pas une administration pure et dure, on est plutôt une ASBL financée par la Région bruxelloise, et à terme, à mon avis, on va de plus en plus ressembler à une administration, hein... Mais...

SK : Est-ce que c'était une évidence, à l'époque, pour Atrium, de s'engager justement dans la voie de la RSE par le biais du Label écodynamique ?

VP : De RSE ?

SK : Oui pardon ! Responsabilité Sociale des Entreprises... Puisque c'est, en quelque sorte, lié...

VP : Oui, ça allait de soi, comme Atrium avait déjà des objectifs économiques et sociaux, et dans une certaine mesure, environnementaux, c'était un peu logique qu'Atrium essaye d'obtenir un label, d'être en accord avec ses idées. Parce que voilà, au niveau environnemental, par exemple, on avait participé... Enfin, une ASBL avait travaillé avec nous, qui avait fait un site internet avec toutes les astuces pour que les commerçants fassent des économies, mais ces économies étaient en fait des gestes environnementaux quoi... Parce que voilà, sensibiliser... Les commerçants, ça n'est pas un public forcément réceptif à tout ce qui est environnemental, donc le fait de leur dire qu'ils peuvent faire des économies, ils vont être plus réceptifs. Et si en plus, en faisant des économies, ils font un geste pour l'environnement, bin voilà.

SK : Oui, c'est exactement ce que je disais... En fait, au matin, j'ai rencontré une autre personne de chez BNP, et je lui disais que c'était aussi un argument pour amener les gens à faire des économies...

VP : Oui, oui, bien sûr ! Dans notre cas, la mise en place de l'écotag n'était pas forcément pour faire des économies, parce qu'on était une petite structure, je ne sais pas, 20 personnes, etc. Et voilà, mais bon, c'était plus pour être en accord avec les objectifs et notre philosophie.

SK : D'accord ! Alors, est-ce que vous avez envisagé d'autres labels au moment où Atrium avait eu ce label ?

VP : Non ! Pour être honnête... Surtout qu'on était une petite structure de 20 personnes, donc les labels, du style 9001, 14001 et EMAS sont plutôt adaptés à des grosses entreprises, donc en soi, l'écolabel est déjà un bel objectif. Après, on a eu une étoile, théoriquement, les objectifs suivants, c'était peut-être d'obtenir plus d'étoiles. S'il y avait un objectif, c'était plutôt de s'améliorer...

SK : Dans ce label-là...

VP : Dans ce label-là, oui, oui... Et ne pas se lancer dans un autre...

SK : Ok, d'accord. Alors... Et donc, quand vous l'avez eu en 2011, c'était la première fois que vous aviez le label en fait ?

VP : Oui, c'était la première fois.

SK : D'accord... Pourquoi, quand vous avez choisi ce label, pourquoi avez-vous choisi d'être labellisé à ce moment-là ? Pourquoi pas avant, par exemple ?

VP : Ouh là... Je ne sais pas...

SK : C'est peut-être parce que vous avez entendu parler du label autour de vous ou...

VP : C'était en 2011, j'ai assez du mal à me souvenir de ce qu'on a fait en 2010... Peut-être qu'on en avait déjà parlé en 2010, mais que c'est en 2011 qu'on s'est senti prêt à le réaliser... Et il y a aussi le fait que malheureusement, notre... On déménage un peu régulièrement et donc, je veux dire, en 2005, on était dans des petits bureaux ; c'est en 2007 qu'on était Boulevard Adolphe Max et là ça faisait peut-être 2 ou 3 ans qu'on était resté au même endroit et qu'on se sentait peut-être prêts à le mettre en place etc., et je ne sais plus, peut-être que mon directeur avait entendu parler du label et qu'il s'est dit « Pourquoi pas s'y mettre ? » Mais dire exactement la raison... C'est un peu trop lointain, en fait, pour me souvenir exactement de ce qui a déclenché le processus... Je ne sais plus !

SK : Oui, ça ne remonte pas à hier, je sais...

VP : Oui c'est ça... Là, j'ai envoyé le 3 février 2011, ça date déjà de 4 ans... Je ne sais pas, ou c'est peut-être parce que mon directeur... Je pense peut-être que c'est parce que mon directeur a vu d'autres ASBL publiques l'obtenir...

SK : Oui, c'est possible parce qu'il y en a beaucoup quand même, dans le domaine public...

VP : Je pense qu'il a vu... Je ne sais pas... Il a dû voir une autre société qui avait obtenu l'écolabel et qu'il s'est dit « nous, on doit l'avoir aussi »... Je ne sais plus, mais à mon avis, c'est plus mon directeur qui m'a dit... Fin, je ne sais pas, il avait entendu que l'IBGE, que la STIB ou quoi avait eu un écolabel et qu'il m'a dit « Et pourquoi pas nous ? » et que je lui ai dit « Pourquoi pas, on y va »... Mais je n'en suis pas sûr à 100%, mais ça ne m'étonnerait pas qu'il ait entendu qu'un organisme public l'ait obtenu, et qu'il faisait plus ou moins la même chose, qui était assez proche de nous... Fin, connaissant mon ancien directeur, de mémoire, ça devait être quelque chose dans le genre...

SK : Oui, mais j'ai déjà... Une autre administration que j'ai rencontré m'a dit « Oui, c'est parce qu'on a entendu que cette administration-là l'avait, donc on voulait l'avoir aussi »...

VP : Je pense que c'est ça... Je ne saurais pas le jurer, mais connaissant l'ancien directeur, il a dû entendre... A la remise des prix de l'écolabel, il a vu un article, où je ne sais pas, il y a quelqu'un qui a dû le... C'est peut-être aussi le Conseil d'Administration à l'époque qui lui en a parlé, je n'en sais rien, mais c'est sans doute une illumination entre l'administration publique... Mais...

SK : Quels étaient les enjeux de l'obtention de ce label pour Atrium ? En quoi c'était important d'avoir ce label ?

VP : Bin, comme je l'ai un peu dit toute à l'heure, c'était vraiment d'être en adéquation avec sa philosophie et de, si à un moment on demandait aux commerçants de participer à des projets qui touchaient l'économie, le social et l'environnement, qu'on montre l'exemple. C'était pour montrer l'exemple, en fait... Je pense que c'était un petit peu pour montrer l'exemple, pour montrer que chez Atrium, on fait également attention à l'environnement et notre image de marque, quoi... C'était aussi soigné son image de marque, je pense.

SK : D'accord... Je sais que ça remonte à longtemps, mais est-ce que vous avez subi des pressions, par exemple de l'IBGE pour vous conformer à ce label ? Peut-être pas des pressions,

mais plutôt, est-ce qu'ils ont fait une publicité à cette époque –là auprès des administrations, auprès des entreprises, etc. ?

VP : Je ne pense pas, franchement on était assez libre ! Non, c'est vraiment nous qui avons décidé de l'obtenir, l'IBGE ne nous a rien imposé.

SK : D'accord, d'accord. Et est-ce que c'est le fruit d'une tendance, d'un effet de mode justement, parce que vous saviez que d'autres l'avaient eu et que vous vous êtes dit « tiens, pourquoi pas nous ? » ou est-ce que c'est vraiment parce que vous aviez envie de vous engager dans la responsabilité ou dans l'environnement, en quelque sorte ?

VP : Ça, c'est difficile à dire... Sans doute un peu des deux.

SK : D'accord... Est-ce qu'Atrium a d'autres labels ?

VP : Pas à ma connaissance, parce que moi je ne m'occupe plus tellement de tout ce qui est administratif, etc., donc je pourrais dire non et que le collègue qui « me remplace » pour tout ce qui est achats, etc., ait obtenu un label et que je ne sois pas courant. Parce que je sais que mon collègue qui fait les marchés publics, etc., va suivre des formations pour les achats écoresponsables et qu'il va à l'IBGE, etc. Mais je n'ai pas entendu parler d'un autre label.

SK : D'accord, ok... Et est-ce que le label écodynamique a répondu à un besoin en interne ?

VP : Euh... La question est délicate...

SK : Je ne sais pas, par exemple, est-ce qu'il vous a permis de rassembler plus de gens dans l'entreprise autour des actions que vous vouliez mettre en place, ou est-ce qu'il vous a aidé à structuré vos actions, parce que le cadre est quand même assez stricte, c'est quand même bien encadré au niveau des actions qu'on peut mettre en place, des données qu'on doit récolter, etc., etc.

VP : Mais, ce n'était pas évident, je vais être honnête. Je veux dire, ce n'était pas évident de centraliser les gens sur le projet. J'ai été surpris, en fait, parce que même des personnes qui étaient sensibles à l'environnement, bin je m'attendais à ce qu'elles mettent plus, en fait...

SK : Donc il y a peut-être eu, pas un manque d'intérêt, mais ça été difficile de vraiment amener les gens à participer, en fait, c'est ça ?

VP : Oui, j'ai été étonné, le dossier prend déjà beaucoup de temps, mais motiver les gens, là je me suis rendu compte qu'il fallait quasiment quelqu'un à mi-temps, qui ne faisait que ça ! Et je ne parle que pour 10 ou 20 personnes ! Enfin, j'ai vraiment été surpris, pourtant, j'avais une formation... Parce que, quand vous dites aux gens, vous leur dites « Je vais le faire », ils disent peut-être oui, mais une fois qu'il faut le faire, c'est tout autre... Parce qu'en fait ils se rendent qu'ils ont déjà pleins d'autres choses à faire, ont un travail fixe, ont déjà leurs projets, etc., et quand on leur demande de petits éléments en plus, des bêtises,... Mais ce qu'il y a, c'est que dans tous ces genres de projets, d'écolabels, on leur demande des petites choses, mais récurrentes, qui viennent tous les jours, etc., ça demande une détermination de tous les jours, et voilà ! Ce n'est vraiment pas évident à faire respecter... C'est, par exemple, demandé de vérifier tous les jours si le chauffage est opérationnel, où il ne chauffe pas trop fort, etc., mais rien que ça, les gens vont peut-être vérifier la première fois, puis la deuxième fois, ils vont oublier... C'est vraiment...

SK : Un genre de combat de tous les jours...

VP : C'est vraiment demandé de faire quelque chose tous les jours, c'est un peu comme si on demandait à quelqu'un de noter tous les jours ce qu'il fait... Il va peut-être le faire tous les jours au début, et puis il va se lasser en fait...

SK : Oui, c'est vrai... J'en ai parlé, j'ai rencontré d'autres personnes avant vous, et ils m'ont tous dit plus ou moins la même chose, ce qui est dur c'est qu'au début les gens sont contents, ils sont assez d'accord avec le projet...

VP : Tant qu'on est là pour le projet, qu'on fait les choses à leur place, ils sont contents d'avoir un label, mais quand ils se rendent compte de ce que ça leur demande,...

SK : Ils sont plus réticents...

VP : Ouais, ouais...

SK : Oui, je vois ça à peu près partout, en fait, c'est quelque chose qui revient assez souvent...

VP : Oui... Je ne vais pas en dire plus parce que ça sera peut-être l'objet d'une autre question...

SK : Euh, d'accord... Est-ce que le label a apporté une plus-value à l'entreprise, à Atrium ?

VP : Bin, dans notre cas, on l'a un peu sous-exploité, on l'a un petit peu sous-exploité, oui...

SK : Dans quel sens ?

VP : On n'a pas tellement communiqué sur le label déjà, et à part le fait que c'était assez compliqué de faire participer les gens au label, voilà... Ça n'apportait pas forcément les objectifs attendus, quoi... Moi j'ai passé du temps à faire le dossier, mais comme j'avais aussi autre chose à faire, je me suis rendu compte que si on n'avait pas que ça à faire, c'était un truc énorme à mettre en place... Et si c'était à refaire, il faut vraiment trouver des solutions pour automatiser ! Mais ça n'est pas toujours possible... Je repense à ça, on avait indiqué qu'il fallait bien faire attention si l'éclairage est bien éteint quand on quitte, pour le chauffage, etc., mais je pense que ce genre de tâches, il faut l'automatiser...

SK : Par exemple, en mettant des détecteurs pour la lumière ou ce genre de choses... ?

VP : Oui, des choses dans ce genre-là... Parce que si on n'engage pas quelqu'un qui va vérifier, c'est... Enfin, à part si on a vraiment des gens très, très, très sensibles à l'environnement, qui ne vivent que pour ça, ça peut fonctionner, mais si les gens sont respectueux de l'environnement, sans plus, c'est une contrainte trop élevée. Mais dans nos anciens bâtiments, c'était vraiment des vieux bâtiments, donc il n'y avait pas moyen d'automatiser ou ça aurait coûté une fortune quoi ! Mais ici par exemple, je suis sûr que ces locaux, franchement sans rien faire, obtiendraient déjà une étoile à mon avis...

SK : Oui, d'accord... Mais en fait, ça j'avoue que je ne comprends pas très bien comment ils décident d'octroyer une, deux ou trois étoiles...

VP : Mais ça je ne vais pas... Après, je ne sais pas définir... Ça dépend vraiment du niveau, deux étoiles, allez... Une étoile, quasi tout le monde pourrait l'obtenir, il faut juste montrer qu'on est de bonne foi, qu'on va faire attention, etc., on va dire qu'on arrive dans la moyenne ; deux étoiles, on commence à arriver dans des projets beaucoup plus lourd, quoi. Et je pense que si on n'est pas propriétaire du bâtiment, trois étoiles c'est impossible ! Deux, en étant très, très créatif et en influençant le propriétaire, il y a moyen ; mais franchement, si on est que locataire et que le propriétaire n'est pas très réceptif, chapeau qui obtient deux étoiles ! C'est vraiment, alors, la personne qui a été trouvée des projets qui amélioreraient l'environnement, mais vraiment, il faut alors chercher loin et vraiment s'investir...

SK : Oui parce que les trois étoiles, c'est plutôt quand on touche à l'infrastructure du bâtiment, par exemple quand on est du double, voire du triple vitrage, ou ce genre de choses peut-être...

VP : Après, je ne sais pas si ça peut vraiment... Mais trois étoiles, je ne sais pas si c'est vraiment faisable... Si on commence à mettre du triple vitrage, à changer ses bêtes lampes par des néons, mettre du LED partout... Là, on est sûr d'avoir deux étoiles. Après, trois,... Je ne sais pas, il faut vraiment pousser loin, quoi ! Parce que ça va aussi sur la mobilité du personnel, etc. Ça peut aller sur l'eau, par exemple si on met une centrale d'épuration, si on... Oui, si on incite tous ses travailleurs, qu'on les paye pour qu'ils viennent à vélo, si on change toutes les lampes, à mon avis, là, les trois étoiles devraient être possible...

SK : Faut vraiment aller très, très loin alors...

VP : Bin oui, il faut que la direction soit vraiment motivée, quoi... C'est aussi, au niveau des boissons, ne plus acheter de bouteilles d'eau, ne plus boire que de l'eau du robinet, recycler l'eau, avoir du jus d'orange pressé, de la nourriture bio ou éthique...

SK : Oui, ce qui n'est pas forcément faisable partout...

VP : Ne plus avoir de déchets... Peut-être que là, j'espère qu'on peut obtenir les trois étoiles...

SK : Oui... Je ne sais pas en fait, c'est par rapport à la Charte, mais ça n'est pas très bien expliqué sur le site internet...

VP : Mais c'est le jury qui décide et puis je suppose aussi qu'ils tiennent compte du niveau de difficulté, peut-être que... Bien que le label soit pour un site spécifique...

SK : Oui, ça n'est pas pour une entreprise entière, si une entreprise a plusieurs sites, ce n'est que pour un seul site particulier.

VP : Puis après, ça fait un petit temps que je n'ai plus travaillé sur le dossier, donc je ne sais pas s'ils ont assouplis... Je ne sais pas comment ça évolue...

SK : Je ne sais pas vraiment non plus... Enfin, je peux vous dire qu'apparemment, ils n'ont pas assoupli, parce que j'ai rencontré quelqu'un de l'Urbanisme, de citydev en fait, et elle m'a dit clairement que, d'années en années, ça devenait de plus en plus difficile, mais plus au niveau législatif en fait, où il fallait de plus en plus de permis, etc.

VP : Mais en tout cas, si on ne respecte pas la loi, c'est sûr qu'on ne l'a déjà plus. Parce que je me souviens... à l'époque il y avait des petits problèmes avec la chaudière, etc.,... Mais bon après, si le problème ne dépend pas de nous, il y a peut-être moyen de passer à côté...

SK : Oui peut-être, parce que si vous n'êtes pas dans votre bâtiment, vous ne pouvez pas faire tout ce que vous voulez non plus...

VP : Oui, oui, mais déjà le signaler au propriétaire, par exemple, c'est déjà un bon point.

SK : D'accord, d'accord...

VP : Et puis après, il y a l'obtention du label, ce que nous n'avons pas fait, mais tous les trois ans, il y a obtenir le renouvellement et, je ne suis pas passé par cette phase-là, mais peut-être que ça ne rigole pas...

SK : Et justement, pourquoi ne pas avoir retenté le label ? Parce que vous aviez déjà déménagé ou...

VP : Mais en fait, si on le repassait, c'était pour un an.

SK : Oui donc, ça n'était pas vraiment intéressant...

VP : Et en plus, on allait déménager... Et en plus c'était un travail énorme, quoi ! Parce qu'en fait, il fallait aussi noter tous les indicateurs pour voir la consommation de papiers, etc., etc., et ça c'était vraiment très lourd à suivre. Pour moi, soit on a quelqu'un qui ne fait que ça, ou alors il faut vraiment avoir mis en place un système automatisé... Et en plus, comme la sensibilisation du personnel n'était pas du tout évidente, voilà, je n'étais vraiment pas sûr de réobtenir l'étoile...

SK : Mais dans toutes les entreprises, enfin plus ou moins toutes les entreprises, administration ou école, où j'ai été, ils étaient toujours plusieurs à s'occuper du dossier ; il n'y en a qu'un seul où il était tout seul aussi, sinon ils sont au moins deux ou trois...

VP : Mais au moment où on fait le dossier, chacun a sa responsabilité ; mais là, je me suis rendu compte que voilà, il y avait certaines personnes que...

SK : Qui étaient moins impliquées dans le projet ?

VP : Oui voilà, et peut-être que si c'était à refaire, c'est vraiment sensibiliser, à la base, les personnes et ne pas dire « toi, tu fais ça ». Il faut vraiment s'assurer que la personne est partante.

SK : Donc c'est vraiment ça en fait, si vous deviez refaire un dossier aujourd'hui, c'est vraiment vous assurer que les personnes qui veulent s'engager dedans sont vraiment prêtes à s'engager ?

VP : Oui parce que là, c'était vraiment « toi, tu fais ça », mais je ne suis pas sûr que la personne se rendait compte de ce que c'était en fait... Enfin, voilà, on lui a dit « toi, tu fais ça » parce que tu as tel... On l'a fait par logique, elle était dans tel bureau, c'était logique qu'elle s'occupe de ça... Mais disons que... Ou alors faire une charte pour que la personne s'engage, en tout cas les sensibiliser à l'avance, faire une charte pour qu'ils voient qu'ils s'engagent à participer à l'écolabel et que, comme ça, s'il ne voulait pas y participer ou quoi, qu'il le dise à l'avance...

SK : Oui tout à fait, et pas qu'on dise « oui » et puis qu'après on s'en lave un peu les mains...

VP : Après, ça dépend ce qu'on veut, quoi... Mais nous voilà, c'est vrai qu'on a un peu sous-estimé le travail que c'était d'atteindre les objectifs qui étaient fixés... Parce que c'est vraiment un gros paquebot ; on peut travailler, je ne sais pas moi, les économies d'énergie, etc., mais si d'un autre côté on a un collègue qui laisse tomber une partie, etc.,... On a l'impression que ce qu'on va faire ne va servir à rien, c'est vraiment du travail d'équipe. Je vais dire, si on commence à faire tous les dossiers, tous les indicateurs, et puis qu'il y a 2 ou 3 personnes qui commencent, mais que ça ne les inquiète pas le fait qu'on n'économise pas l'énergie et qu'ils laissent tout allumer, c'est déjà du boulot et ça...

SK : Ce n'est pas encourageant non plus...

VP : Voilà, c'est démotivant pour ceux qui sont motivés... C'est vraiment... A refaire, c'est vraiment sensibiliser les gens, mais si on a vraiment les moyens, c'est d'automatiser tout. Pour moi, le projet de l'écolabel doit vraiment reposer un minimum sur des personnes, mais aussi sur des systèmes, quoi. Je vais dire, pour l'éclairage, il ne faut pas dire ou mettre un papier « n'oubliez pas d'éteindre les lumières », c'est non quoi ! Après, s'il y a un détecteur, à un certain moment, détecte qu'il n'y a plus personne, ça se coupe...

SK : Oui, nous on a ça à l'université où je suis, enfin, on commence à en avoir, ils sont en train de rénover petit à petit...

VP : Bin dans les toilettes, ça devient classique... Je veux dire, il faut avoir les moyens de ses ambitions et ne pas commencer à donner du travail en plus aux gens...

SK : Oui, qui ont déjà beaucoup de travail à faire sur le côté...

VP : C'est ça quoi ! Quand on finit son dossier à 18h, on n'est pas forcément motivé à aller regarder si le chauffage est coupé, si, je ne sais pas moi...

SK : Si les lumières sont éteintes partout, etc.

VP : Oui c'est ça, dans tout l'étage, est-ce que les éviers sont...

SK : Oui si les robinets sont bien éteints... Oui, c'est...

VP : Oui voilà ! En fait, on donne du travail en plus aux gens et ils ne sont pas forcément payés pour ça, donc franchement... Enfin, moi, on me demanderait de remettre en place l'écolabel, si on ne me donne pas les moyens financiers pour automatiser, ça ne sert à rien de le faire, parce que ce ne sera pas possible...

SK : Oui ça fait trop de charges en plus !

VP : Oui c'est ça ! Bon ici, dans ces bureaux-là, les toilettes sont automatiques ; je sais que la climatisation s'allume et s'éteint toute seule ; ces lampes-ci, je ne sais pas si elles s'éteignent quand on s'en va, je sais qu'il y a déjà un mode... Mais ce qui est sûr et certain, c'est que si on laisse une lumière allumée, elle s'éteint d'office le soir, ça ne restera pas la nuit !

SK : D'accord ! Euh...

VP : L'une des mesures qui avait le plus marché, c'était l'achat des produits respectueux de l'environnement. Ça, ça ne marchait pas trop mal parce qu'il y avait une liste avec les achats, ça marche, évidemment, tant que c'est l'environnement qui prime et pas forcément le prix...

SK : Oui, oui, parce que c'est vrai que ces produits ne sont pas pour rien, concrètement ; ces produits-là sont plus chers !

VP : Oui, en tout cas, ils peuvent l'être ! Ils ne sont pas forcément plus chers que les produits de marque, mais si la philosophie de la société est de prendre des produits blancs, là c'est sûr et certain que...

SK : Oui, tout à fait ! Est-ce que vous trouvez que le label est bien adapté au type d'ASBL telle qu'Atrium, par exemple ?

VP : En tout cas, c'est le meilleur label pour l'instant, ça c'est sûr et certain.

SK : Parce que justement, c'est dû à la petite structure ?

VP : Oui c'est ça, je veux dire, il n'est pas trop exigeant... Enfin, il est exigeant, mais je veux dire, ça reste humain comme label, quoi. En tout cas à la remise du dossier ; après, une personne toute seule doit vraiment sensibiliser tout le monde pour que ça fonctionne ou alors vraiment automatiser quoi...

SK : Oui, on ne peut pas être tout seul pour déplacer des montagnes...

VP : Oui, oui, surtout que les gens sont sensibles à l'environnement, mais il y a des limites, quoi ! Je veux dire, trier les poubelles, ça oui, mais il ne faut pas aller plus loin, quoi !

SK : D'accord, d'accord... Euh... Je suis désolée, mais je n'ai pas formation en sténographie, alors je dois tout noter...

VP : Non, non, pas de soucis, pas de soucis !

SK : Donc, ça vous m'y avez déjà plus ou moins répondu... Après quelques années de recul, vous pouvez dire que le label est un peu compliqué à mettre en place, ou non ?

VP : Bin... Soit il faut vraiment une équipe, il faut vraiment que l'ensemble du personnel soit totalement sensibiliser au projet, ou alors il faut des moyens financiers pour automatiser le processus...

SK : Est-ce que vous trouvez que le label a bien répondu à vos attentes, par rapport à lui-même ?

VP : Ça dépend un peu aussi de nos attentes... Nos choix, en tout cas, point de vue image, bin là je veux dire, il est intéressant : On peut mettre le label sur les newsletters, on peut montrer à tout le monde qu'on l'a obtenu, qu'il y a un prix... A ce niveau-là, je n'ai pas trop à me plaindre, je trouve qu'il joue bien son rôle. Après, pour le reste, ça dépend de l'entreprise comment elle le met en application... Je veux dire, si elle fait bien son travail, elle va sans doute faire des économies. Mais le reste ne dépend que de la structure qui met en place le label. Si elle joue bien le jeu, ça va être profitable pour elle ; si elle ne le joue pas bien, ça va changer ses résultats. Mais en tout cas, à la remise du dossier, on doit un peu sensibiliser, voir deux ou trois choses, voir s'il n'y a pas de l'amiante, s'il n'y a pas des fuites de mazout, etc. Ça permet un peu de voir si on est en ordre avec la législation, c'est déjà un bon début en soi.

SK : J'ai parlé la semaine passée, ou plutôt il y a 2 semaines, j'ai rencontré quelqu'un d'autre pour le label, et en fait, il me disait qu'au moment où ils avaient mis le label en place, il s'était

rendu compte qu'ils n'avaient pas de permis environnement. Ça faisait 10 ans qu'ils étaient là, et la ville ne s'en était jamais rendue compte en fait.

VP : Oui, s'ils ne l'ont pas, je crois qu'ils n'auront jamais une étoile, hein...

SK : Ils l'ont obtenu, mais ils disaient que ce qui est fou, c'est que ça faisait 10 ans qu'ils étaient là, 10 ans qu'ils étaient implantés à Bruxelles, et la ville ne s'était jamais rendue compte qu'ils n'avaient pas de permis environnement...

VP : Et c'était une entreprise privée ?

SK : Oui, c'était une entreprise privée, oui. Mais encore une fois, c'est aussi beaucoup de travail pour eux, vu la superficie de Bruxelles, etc.

VP : Et c'était une grosse entreprise ?

SK : Bin, oui, je crois...

VP : En mètres carrés, je veux dire...

SK : Ah oui, quand même, oui ! En mètres carrés, oui, je pense que c'était une grosse entreprise ; et je pense qu'en tout, ils doivent être une cinquantaine de travailleurs, donc ça rentre déjà dans les moyennes entreprises, en fait. Donc voilà. Euh... Est-ce que... Ah bin, vous y avez déjà répondu, puisque je voulais vous demander si c'était à refaire, est-ce que vous le referiez ou est-ce que vous changeriez quelque chose... Est-ce que, dans le futur, vous envisagez, éventuellement, de vous conformer à nouveau au label et d'essayer de le ravoire ?

VP : Ça, moi je ne sais pas y répondre, parce que ça dépendra de notre nouveau directeur, et comme moi je ne fais plus « partie » du service administratif, je ne sais pas du tout où ça en est. Mais pourquoi pas ? Peut-être que quand on sera bien installé, peut-être que mon nouveau directeur et la nouvelle personne responsable des achats vont vite recommencer pour obtenir à nouveau le label. Je pense qu'ici, il y a beaucoup moins... Ça va être beaucoup plus facile de l'obtenir que précédemment parce qu'on était dans un vieux bâtiment, etc., et les infrastructures sont toutes nouvelles, etc. L'isolation, à mon avis, c'est le top ; la clim', je crois que c'est naturel ; il y a du tri ; il y a des fontaines d'eau ; l'éclairage est avec des néons ; je pense que c'est déjà bien parti. Bon après, j'avais une société qui m'avait téléphoné parce qu'ils voulaient mettre d'iode (?) partout, mais c'est déjà plus lourd comme investissement, et les toilettes, ça

s'éteint automatiquement... Je pense qu'en ne faisant pas grand-chose, on gagnera déjà une étoile. Et on utilise des verres, pas de plastiques...

SK : Oui, donc il y a déjà beaucoup de choses qui sont mises en place...

VP : Oui, et où il faudra peut-être faire des efforts, c'est sur les fournitures des bureaux, mais ça je ne sais pas... Sur les achats, peut-être que là on a encore du progrès à faire, mais comme mon collègue fait des formations pour des achats écoresponsables, peut-être qu'il va être sensibilisé et...

SK : D'accord, d'accord... En fait on en arrive déjà à la fin...

VP : Oui, oui, j'ai vu que vous étiez arrivée à la dernière question.

SK : Oui ! J'en ai 13, je ne sais pas si ça porte bonheur ou pas, mais voilà... Et bien voilà, je vous remercie de m'avoir reçue...

*Annexe 14 : Retranscription de l'interview de Madame Jeannine Vandenplas
de BNP Paribas Securities Services*

Stéphanie Kampf : Tout d'abord, merci d'avoir accepté de me rencontrer !

Jeannine Vandenplas : Avec plaisir !

SK : Donc, je vous explique un petit peu... Je fais actuellement mon mémoire, bientôt la fin, heureusement ! Je le fais donc en Responsabilité Sociale/Sociétale, plus particulièrement sur les certifications, puisque je suis en fait en Révisorat/Audit, donc tout ce qui est certification, c'est mon truc ! Et ici, je dois rencontrer des personnes, notamment d'entreprises qui ont reçu le Label Entreprise écodynamique, donc voilà, c'est pour ça que je vous ai contactée. Ma première question est plutôt simple : Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

JV : Eh bien, voilà, je suis arrivée ici un petit peu par hasard, parce que je travaillais dans une autre société qui s'occupait donc des fonds boursiers de Fortis, et ils ont décidé à l'époque de la fusion BNP Paribas et Fortis, ils ont décidé donc de s'occuper de leur portefeuille eux-mêmes. Il y a eu donc un transfert de personnel, une bonne vingtaine de personnes qui ont donc été transférée chez BNP Paribas. Moi, étant donné que je ne suis pas du tout comptable, je me suis dit « Chouette, je ne vais pas changer », et bien non ! J'étais la première sur la liste, il n'y avait pas de secrétaire et donc j'ai atterri un petit peu ici, voilà... Et ne sachant pas très bien quoi faire, parce que j'ai atterri ici et rien n'était prévu pour moi, donc j'ai dû me trouver du travail et étant donné que j'ai Fast Net – parce que je viens de chez Fast Net, j'avais déjà obtenu une étoile en tant que société écodynamique, je me suis dit « tiens, est-ce ça peut se faire ici ? ». J'en ai parlé à ma hiérarchie et il m'a dit « beh oui, on peut faire ça », et donc voilà, je me suis trouvé le travail moi-même, mais le travail ici est beaucoup plus fastidieux que chez Fast Net. Je suis seule aussi à travailler sur ce dossier, ça m'a pris énormément de temps de rassembler tous les éléments de réponse, les attestations, les personnes de contact, etc. Mais ça s'est très bien passé, et on a donc obtenu en 2013 une première étoile. Et je suis donc maintenant partie pour une seconde étoile, mais je prends ma pension au 1^{er} octobre, mais je vais le rentrer, mon dossier, je vais le rentrer à mon avis pour fin septembre, vu que moi j'ai terminé le 30 septembre. Donc je vais rentrer pour obtenir une seconde étoile en septembre. Mais bon, c'est un travail énorme, mais j'aime beaucoup, j'aime beaucoup m'investir là-dedans et je trouve qu'à l'heure actuelle, c'est très important !

SK : Oui tout à fait !

JV : Quand on voit l'état de la Terre, je pense qu'il faut faire un effort de ce côté-là, un sérieux effort !

SK : Ah oui, je suis tout à fait d'accord avec vous et c'est en partie pour ça que je fais mon mémoire ne RSE, parce que dans les autres domaines, il y a déjà beaucoup de développements, etc., alors qu'en RSE, on commence seulement, donc voilà. Ici, j'étais contente de voir toutes les entreprises sur Bruxelles qui s'activaient, etc. Maintenant à la campagne, dans les plus petites villes, c'est un peu plus difficile, c'est moins engagé.

JV : Oui, oui ! Et j'ai déjà prévu pour ma pension de m'occuper de l'écologie. Je vais habiter 6 mois en Belgique, 6 mois en Grèce, parce que la Grèce, c'est mon deuxième pays, j'adore la Grèce, ça fait 30 ans que je vais là et que j'ai des amis, donc voilà. Je parle aussi un peu la langue, mais je dois m'améliorer dans la langue grecque et puis aussi me perfectionner en anglais, mais ça ce sera pour un peu plus tard. Et je vais donc essayer de développer quelque chose en Grèce parce que là, encore, c'est vraiment...

SK : Mais ça dépend vraiment des pays en fait, du côté nordique, ils sont assez, je ne vais pas dire en avance, mais bien développés, et en Italie aussi, en fait. C'est l'un des seuls pays du sud vraiment développés d'un point de vue écologie, etc.

JV : Mais en Grèce, c'est pauvre, hein !

SK : Oui, mais il faut le temps que ça se développe partout en Europe.

JV : Oui, mais ils commencent à peine avec les poubelles de tri et les choses comme ça. Ils commencent seulement !

SK : Ah oui d'accord ! Alors que nous, ça fait déjà quelques années !

JV : Exactement ! Donc c'est pour ça que mon dossier va me suivre là-bas et je transmets tous les éléments, et je vais voir, parce que je vais avoir un petit appartement là-bas, mais pour le moment, je suis dans un hôtel et je vais voir un peu maintenant, je vais déjà me renseigner 3 semaines cette année, comme je pars 3 semaines cette année en vacances, je vais un petit peu me renseigner avec les gens sur place, pour savoir qui contacter, de qui obtenir telles autorisation, et voilà quoi !

SK : Il y a du boulot donc...

JV : Oui, il y a du boulot, il y a du boulot !

SK : Mais c'est bien parce que ce sera une retraite active, au moins, c'est bien ça !

JV : Oui, et je reste dans une branche que j'aime bien, qui m'intéresse, en plus du soleil, c'est tout ce qu'il faut !

SK : Oui c'est vrai ! Mais une fois qu'il y a du soleil, généralement, ça va tout de suite mieux !

JV : On a plus envie !

SK : Oui c'est ça, parce qu'ici, j'avoue qu'au matin quand je me suis levée, je me suis dit « Oh, je dois aller à Bruxelles et il pleut », ce n'est pas agréable, mais bon...

JV : Oui et je vais dire que là-bas, les gens commencent à travailler plus tôt, disons 7h du matin, ils terminent vers 11h30 et reprennent parfois 15h30-16h, jusqu'à 20h. Et c'est comme ça dans toutes les sociétés. Mais bon, on a quand même le temps chaud du midi où ils font une sieste de 4h...

SK : Ils en profitent...

JV : Oui voilà !

SK : Mais ce n'est pas plus mal en fait. Moi, je préfère commencer aussi la journée plus tôt parce que je suis une lève-tôt...

JV : Oui voilà, moi aussi !

SK : Et je préfère avoir la matinée et puis comme ça, en début d'après-midi, on peut profiter...

JV : Oui c'est ça, ou sinon, on travaille de 7h à 14h et on a le restant de l'après-midi libre, et voilà, on a fait nos heures.

SK : Oui voilà, je préfère comme ça !

JV : Oui, moi aussi, tout à fait ! Et donc, voilà, il y a juste un petit peu la langue encore. Bon, je la parle mais ce n'est pas parfait, voilà...

SK : Oui, mais une fois sur place, ce sera plus facile, parce que le grec en plus, ce n'est pas une langue qu'on entend souvent...

JV : Non et c'est compliqué !

SK : Oui, c'est vrai ! J'en ai fait quelques années quand j'étais au Collège et c'est vrai que ça n'est pas facile...

JV : L'écriture, bon je sais lire aussi un petit peu, mais c'est lent quoi, voilà.

SK : Mais une fois qu'on est dedans tout le temps, qu'on entend la langue tous les jours, c'est beaucoup plus facile.

JV : Oui voilà, et comme j'ai des amis, je leur interdis quand je vais en vacances, je pars pendant 3 semaines, et je leur interdis de me parler en anglais et il y a même une personne qui parle français, parce qu'il est, comment je vais dire, il est... Mais il va aussi bientôt être pensionné, nous sommes tous plus ou moins du même âge, il va être pensionné, mais il travaille pour Coca-Cola Belgique, donc il parle assez bien français. Mais je ne veux pas !

SK : Non, mais c'est mieux parce que quand on est dans un pays étranger, c'est mieux de s'adapter tout de suite, directement à la langue, parce que sinon...

JV : Oui, voilà, c'est ça !

SK : Oui, je sais !

JV : Donc voilà ! Un petit peu l'historique !

SK : Mais c'est bien, franchement, je suis très contente d'entendre que, pour l'instant, tous les gens que j'ai rencontré, c'est des gens qui sont passionnés, qui veulent vraiment aller beaucoup plus loin. Et ça me fait plaisir, parce que je vais dire, moi j'habite du côté de Mons et par là, ça commence seulement à se développer, c'est un peu pénible quoi...

JV : Vous savez, moi j'habite en Flandre, j'ai toujours habité... Donc, j'ai habité Bruxelles aussi, mais depuis maintenant, je vais dire, 20 ans, ça fait 20 ans que je trie, moi.

SK : Mais oui, c'est ça ! Ma maman avant tenait une friagerie, donc elle avait déjà dû commencer à trier. Enfin, c'est un snack-friagerie et elle avait une petite salle de restaurant et tout ça, et elles avaient déjà commencé à trier, parce qu'on ne pouvait pas mettre la nourriture avec le reste des

déchets, les cannettes, etc., c'était déjà le tri. Donc ça, je vais dire, j'ai toujours connu. Maintenant, fin, par exemple dans le Collège où j'étais, il y avait du tri, mais sans plus ; les lumières, on ne les éteignait pas forcément ; enfin, c'était... Je veux dire, les bases on ne les faisait pas. Ici, ça commence à se développer, mais c'est très lent et c'est dommage !

JV : Oui c'est dommage ! C'est dommage que tout le monde ne fait pas un effort et quand moi je suis parfois, je suis énervée quand je vois l'attitude de certaines personnes ! Des plus jeunes comme des plus âgées, hein...

SK : Oui c'est ça, c'est dans toutes les générations !

JV : C'est dans toutes les générations, oui ! Une jeune fille, je lui ai fait la remarque, elle m'a fait un doigt d'honneur...

SK : Oui, j'ai connu ce genre de comportements aussi !

JV : Elle avait eu un petit berlingot, elle a mangé une banane et sa pelure, elle l'a mise sur le côté dans le tram, sur le côté avec son petit berlingot vide. Et j'ai vu qu'elle se levait, donc je lui dis « tu n'oublies rien avant de partir ? » - je n'y peux rien, je me sens obligée de lui faire la remarque – et alors elle me dit « ça ne te regarde pas », voilà ce qu'elle me fait (*Madame Vandenplas nous fait un doigt d'honneur pour illustrer son propos*). Et je me dis « ah bin voilà, quelle éducation ! »

SK : Mais c'est vraiment incroyable parce qu'il y a des poubelles partout !

JV : Exactement ! Il faut qu'elles soient vides aussi !

SK : Oui bien sûr, mais s'il n'y en a pas une là, il y en a une 10 mètres plus loin, donc...

JV : Oui voilà ! Et à l'arrêt où elle descendait, il y en avait une justement...

SK : Oui, mais ça, c'est partout... Il y a 2 semaines, je suis venue à Molenbeek et il y avait une fille d'une dizaine d'années qui marchait sur le trottoir à côté de moi, elle a jeté son papier par terre et a vu que je la regardais, moi je n'ai rien dit parce que je ne connais pas trop Bruxelles, mais je n'ai rien dit et elle m'a dit « Qu'est-ce que t'as, t'as un problème ? »... J'étais là « Ok »...

JV : Oui, je vois le genre !

SK : Je n'ai rien dit, j'ai continué ma route tranquillement... Mais ça me choque, parce qu'il y avait une poubelle juste devant nous et elle a préféré jeter son papier par terre plutôt que de le mettre à la poubelle...

JV : Oui, oui, oui, je sais... Mais moi j'ai éduqué mes enfants comme ça ; mon fils ne jettera pas... Bon, maintenant mon fils a 40 ans, ma fille en a 30, mais elle est comme moi, quand on est dans un endroit où il n'y a pas de poubelles, je mets le sac, le déchet dans mon sac à main. Et quand je rentre chez moi, parfois après 3 jours parce que je l'ai oublié, je vide mon sac !

SK : Par contre maintenant dans les écoles, j'ai rencontré une dame ici d'Ixelles, Proviseur de l'école, et là ils mettent beaucoup, beaucoup d'actions en place pour apprendre, et mon filleul qui a 6 ans, qui est à l'école maternelle pour l'instant mais de mon côté, ils ont aussi beaucoup, beaucoup d'actions, donc ça commence vraiment à se développer dans les écoles... Avec un peu de chance, ça va faire son petit bonhomme de chemin comme on leur apprend plus tôt, mais... Enfin, je trouve aussi dommage que ça soit à l'école qu'on doive apprendre ça, je trouve que les parents devraient...

JV : Les parents devraient être responsables !

SK : Bien sûr !

JV : Mais on dit souvent que les enfants sont l'image des parents, hein !

SK : Oui, aussi. Ils reproduisent ce qu'ils voient en fait...

JV : Exactement, exactement. Mais je fais du tri chez moi aussi, j'habite une commune où on a un calendrier annuel et tel jour, c'est les déchets, les ordures, puis c'est les papiers et le verre... Enfin, non, pas le verre, mais il y a un container...

SK : Oui nous aussi ! Mais il y a beaucoup de déchets sauvages, paradoxalement !

JV : Pas chez nous, pas chez nous ! Et puis, les autres, tout ce qui est appareils électrique, etc., tout est noté et c'est un grand camion qui vient sur un parking de l'Administration Communale, il est là de 8h à 12h, et vous pouvez aller apporter tous vos appareils électriques, huiles, piles, etc.

SK : Nous, on n'a pas ça, mais on a un parc à containers dans le village d'à côté, mais malgré ça, on a beaucoup de déchets sauvages, alors qu'on a une semaine sur deux, les ordures ménagères, les cartons et les PMC ; on a des bulles à verre, on en a à 3 endroits dans le village, donc ce n'est pas comme si on en n'avait pas, et malgré ça...

JV : Oui c'est ça quoi !

SK : Je vais promener tous les jours mes chiens dans la campagne et tous les jours je vois des déchets quoi !

JV : Moi je suis à la limite Drogenbos-Uccle-Beersel, je suis dans ce petit triangle-là, et là je dois dire, les gens sont assez corrects.

SK : C'est une chance, parce que chez nous... C'est triste, mais voilà... C'est dommage !

JV : Oui c'est dommage !

SK : Alors, donc, c'était en fait une évidence pour vous de vous engager en RSE, justement comme vous me dites que vous faites du tri, etc., depuis longtemps, c'était une évidence d'apporter cet engagement dans l'entreprise dans laquelle vous travailliez ?

JV : Oui, tout à fait, tout à fait. Et tout le monde m'a bien suivi, la direction me suit, sans problème, je pose toutes les questions que je veux ; s'il faut améliorer quelques choses, j'en parle, moyennant parfois financement, mais j'essaye toujours de trouver quelque chose pour que ça ne soit pas trop cher ou voilà... Parce que c'est bien de vouloir faire ça, mais il faut aussi investir un petit peu...

SK : Oui, oui, voilà. Et par exemple, dans les améliorations qui ont été apportées, vous pouvez m'en citer quelques-unes ?

JV : Ah il n'y avait rien ici !

SK : Donc il y avait tout à faire !

JV : Oui, il y avait tout à faire, la seule chose, c'est qu'il n'y a pas de poubelles individuelles, c'est la seule chose qu'il y avait ici. Et donc, j'ai mis tout le reste en route et voilà. J'ai fait un petit peu baisser la pression bar quand l'eau coule, parce qu'il y en a qui vont aux toilettes et puis on ouvre le robinet, on se lave les mains mais on laisse couler l'eau du robinet, par

exemple... Et donc là, le jet d'eau est moins élevé, mais bon, on est quand même au 3^e, il faut un minimum parce que sinon il n'y a pas une goutte, quoi...

SK : Oui ça ne remonte pas...

JV : Oui voilà, c'est ça ! Donc il y a ça ; il y a pleins de petites affichettes comme vous pouvez le voir, voilà ; j'ai mis aussi sur les interrupteurs (*des petits autocollants pour rappeler d'éteindre les lumières*) ; j'ai fait venir Bruxelles Propreté, pour un petit peu expliquer au personnel ce que deviennent nos déchets après la collecte, ça c'est très, très bien passé ; puis, il y a quelqu'un qui est venu de l'Université de Mons aussi...

SK : Ah oui, pas loin de moi alors...

JV : Monsieur Brockorens (?)

SK : Oui c'est possible... Grande université !

JV : Et lui est venu expliquer qu'il n'y avait pas que les déchets ménagers et les PMC, qu'il y a d'autres produits polluants, comme tout ce qui est essence et des machins comme ça. Et donc lui est venu aussi, pendant un lunch, il est venu expliquer pendant 3h tout ce qui touche... Et lui, il appelait ça le peak oil...

SK : Peak oil... C'est...

JV : P-e-a-k et oil, o-i-l, voilà.

SK : Mais c'est la première fois que j'entendais ça...

JV : Mais c'est parce que je fais beaucoup de recherches et que je trouve beaucoup de choses... Bon je fais... Je n'ai pas toujours le temps ici vu que je fais ça en complément de mon travail, mais je fais assez bien de recherches chez moi, à la maison et quand je trouve des adresses, je me les envoie ici au bureau et alors je peux jeter un petit coup d'œil et voir ce qu'on peut faire, et voilà. Donc il y a ça... Il y a aussi toutes les poubelles à déchets, on a le tri donc, PMC, tout-venant ; et puis on a des présentoirs Bebat, pour la récolte des piles ; on a des boîtes pour les médicaments...

SK : Ah oui, ça c'est la première fois que je l'entends ! C'est bien, ça !

JV : Oui ! En fait, on a quelqu'un ici qui est marié à une Africaine et il y a beaucoup de médicaments qui sont, après la date de péremption, qui sont encore bons.

SK : Oui, oui, tout à fait.

JV : Donc lui, il prend tout ça, tout ce qui est encore fermé, il le prend, on vérifie sur internet, parce que là, tout est indiqué, jusqu'à quelle date c'est encore valable et lui prend tout ça et une fois par an, il envoie un container avec d'autres choses pour l'Afrique. Et le restant, et bien les sirops, je les vide et je récupère le verre ; on a un bac ici aussi et c'est le personnel nettoyant qui s'occupe donc de descendre dans notre waste local tout ce qui est verre, etc. Alors Nespresso, c'est eux aussi qui viennent vider les petites poubelles ; les collègues, on leur a fait passer des messages en leur disant « voilà, si vous avez des Nespresso chez vous, ramener vos capsules ici, ne les mettez pas dans la poubelle, ramenez-les ici, elles sont donc recyclables » Et voilà, le personnel suit ça très bien... Bon, il y a toujours un petit canard boiteux bien sûr, il faut de temps en temps lui tapoter un petit peu sur les mains, en disant « Essaie quand même de faire un petit plus attention », mais je vois qu'ils m'entendent mais qu'ils ne font pas d'effort, je vais voir la direction, par exemple. Je dis alors qu'il y a des attitudes qui sont vraiment inadmissibles, comme l'année passée par exemple, un collègue avait, comme on n'a pas de poubelles individuelles et qu'il faut se lever pour aller dans le coffee corner pour jeter ses déchets, il avait mis un petit sac plastique qui pendait à son bureau, et il avait mis dedans du papier, plastique, une cannette, etc., et je suis juste dans le coffee corner et que je vois qu'il met tout dans le tout-venant. Et je lui dis « Stop, tu ne fais pas une erreur, là ? », « Non » il me dit « Pourquoi ? », je lui dis « Bin, à 5 cm, tu as la poubelle pour les cannettes. Tu ne peux pas enlever tes cannettes et les mettre là ? », il me dit « C'est une poubelle tout-venant, alors je peux mettre... » et il a laissé tomber dedans. Ça, j'ai trouvé que c'était quelque chose d'inadmissible et ça j'ai vu mon directeur !

SK : C'est surtout aussi que c'est irrespectueux par rapport aux autres qui font des efforts...

JV : Voilà, et aucun respect pour ce que moi je fais comme efforts, et ça, je ne suis pas quelqu'un pour aller rapporter parce que j'essaye toujours de faire moi-même une petite mise au point avec certains, mais là j'ai trouvé ça vraiment inadmissible et il a reçu un mail de la direction pour lequel j'ai été mise en copie, voilà.

SK : Bien sûr !

JV : J'ai trouvé quand même très bien, c'est vrai que la direction est bien derrière moi...

SK : Ça aide beaucoup, quand on est bien suivi...

JV : Ça aide beaucoup, oui !

SK : Oui parce que j'avais rencontré... La toute première personne que j'avais rencontré, elle est arrivée en 2011, et donc on venait juste de développer le département RSE, c'est vraiment avec son arrivée que ça s'est développé et en fait, ils ont développé le département, mais ils sont encore assez frileux en fait pour toutes les mesures qu'elle proposait. Donc elle disait que c'était parfois difficile parce qu'elle ne se sentait pas très soutenue...

JV : On est face à un mur parfois, je sais bien...

SK : Oui c'est ça. Alors elle me dit qu'elle essayait de trouver des alternatives peu coûteuses, etc. mais c'est vraiment difficile d'avoir un soutien, donc... Je trouvais ça dommage, d'autant plus pour elle, c'est démotivant...

JV : Oui, c'est totalement démotivant, ça je peux comprendre. Mais ici, quand j'ai un souci, je demande à mon boss « On peut se voir ¼ d'heure ? » « Oui, oui, il n'y a pas de souci » et hop ! On convient d'un petit quart d'heure et quand le moment est là, je vais le voir et je lui dis « Voilà, j'ai tel ou tel problème et je ne sais pas très bien comment le régler » et puis, on prend, on parcourt un petit peu, on lit, on cherche, on trouve des solutions, on se demande si on fait ci, est-ce que ça va fonctionner pour là, etc. Et alors, comme ça, on trouve des solutions, voilà. On a deux vermi-compostiers ici aussi...

SK : Ah oui, ça s'est bien ! J'en ai justement parlé avec la...

JV : Et on récolte le compost et on partage dans le personnel...

SK : Oui, j'en ai parlé avec la Proviseur de l'Athénée Communal d'Ixelles que j'ai rencontré il y a 2 semaines aussi, et c'était l'un des projets qu'ils voulaient mettre en place, mais comme ils sont implantés au sein, je vais dire, de maisons, dans un quartier même, ils ne savaient pas trop où ils allaient le mettre et ce qu'ils allaient faire avec le compost et je lui ai dit justement qu'ils pouvaient soit se le partager puisqu'ils habitent à peu près tous à la campagne, ou alors, comme ils veulent développer des petits jardins dans l'école, à faire avec les élèves en cours de sciences,

bin l'utiliser pour ça et donc, elle disait que oui, c'était une bonne idée, qu'ils allaient essayer de le mettre en place, et c'est vrai que c'est une bonne idée... Aller, je trouve ça bien, quoi !

JV : Oui, et il y a le vermi-compostier, et puis il y a les autres aussi, qu'on peut faire soi-même, avec des vieilles palettes de papiers, on les met, on les cadre bien et il y a moyen de mettre du compost, on met un couvercle avec deux charnières, et c'est bon quoi !

SK : Mais on fait beaucoup de choses maintenant, avec des palettes recyclées. Et il y a même... Fin, ça été tout un courant « de mode » de gens qui récupéraient ça, qui demandaient pour faire des meubles, et ils font tous leurs meubles en palette, c'est très joli et c'est du recyclé quoi !

JV : Bien sûr, un petit peu d'imagination, et si on ne sait pas, on trouve tout sur internet, c'est tellement facile, maintenant ! Il y a 30 ans, c'était beaucoup moins facile, il fallait avoir ses idées et il fallait essayer de les mettre en pratique, mais maintenant, quand on ne sait pas, on va regarder sur internet et on trouve des milliers d'explications ! C'est tellement facile maintenant, donc euh...

SK : Oui c'est vrai ! Et pourtant... Voilà. Je ne vais pas en dire plus ! Est-ce que l'entreprise a d'autres labels sociaux ou environnementaux que le Label écodynamique ?

JV : On a... Oui, on en a un, mais je ne sais plus ce que c'est... Mais il est affiché dans le coffee corner, c'est en diversité je crois...

SK : En fait j'en étudie un autre, qui est plutôt social qu'environnemental, mais il est un peu disparu parce que, en théorie, c'est le SPF Economie qui doit le donner, sauf qu'ils ne sont pas au courant qu'ils doivent le donner et il n'a plus été donné depuis 2007, ce qui remonte quand même à quelques années, et donc à chaque je demande si on le connaît. C'était le Label Social Belge, je ne sais pas si vous en avez entendu parler...

JV : Bin, nous, on a participé aussi cette année au Prix Belge, mais voilà... Ce n'est peut-être pas la même chose...

SK : Non, ce n'est pas la même chose, mais peu de gens le connaissent, je voulais juste voir si...

JV : Non, non, ça ne me dit rien non plus, non...

SK : Ok... Et quelles ont été les raisons qui vous ont poussé à choisir le Label écodynamique ? Pourquoi pas un label européen, comme BNP est quand même une...

JV : BNP est labellisée dans beaucoup de choses, ils sont ISO 9001, ISO 14001... Bon ça, ici, ils ne sont pas très pour, parce qu'il faut dépenser quand même plus ou moins 10.000€ pour ces dossiers... Donc, oui... Moi je suis arrivée un petit peu là-dedans comme je vous l'ai dit, je suis arrivée ici plic-ploc comme ça, il n'y avait pas de travail pour moi et j'ai vu qu'on faisait un petit peu n'importe quoi et je me suis dit « tiens, pourquoi est-ce que je ne proposerais pas de faire ça ? » Et c'est comme ça que j'ai commencé ici, comme j'avais déjà une autre expérience dans l'autre société, je me suis dit que j'allais commencer avec ça. Ça m'a pris beaucoup de temps, mais comme je n'avais pas grand-chose à faire ici à part ça, bin c'est bien. Bon maintenant, ça a changé, mais je me suis investie là-dedans, je me suis dit autant faire ça, faire quelque chose que j'aime et s'ils sont d'accord ici, voilà... Alors on m'a répondu « Oui, il n'y a pas de problèmes, si ça ne coûte pas trop d'argent... » et j'ai dit « Bin non, c'est gratuit en plus ! », donc c'était juste mon travail, mes recherches et voilà. Et c'est comme ça que petit à petit, j'ai construit tout ça et bon, vous pouvez voir ici mon dossier... Je suis donc aussi écoresponsable, j'ai un certificat ; je suis éco-coach aussi, donc voilà... Et ici, donc voilà, ça c'est le dossier qu'on avait remis, pour lequel on a été nommé par BECI, à l'Avenue Louise, comme société particulièrement entreprenante dans le domaine... Et voilà, ça c'est que nous avons, enfin ce que j'avais préparé, on a un Comité CSR ici aussi ; voilà, c'est un petit peu ce qu'on a fait... Voilà, si vous voulez jeter un coup d'œil, il n'y a pas de secret !

SK : Oui merci... Si j'arrive à décoller les feuilles !

JV : Ah oui, c'est statique !

SK : Oui ! Ah voilà, merci ! Mais ça c'est chouette, je ne savais pas que BECI faisait des choses un peu séparées, parce qu'ils font partie du Comité pour le label, mais je ne savais pas...

JV : Si, si, il y a une obligation de tri pour l'entreprise et moi, j'ai vraiment tout ici, j'ai Valipack, j'ai Fost Plus, j'ai tout, tout dedans ! Et j'ai fait moi-même une petite... En fait, on a ici dans la banque, on peut soumettre des projets. Et quelque chose qui n'a pas encore été fait ou quelque chose dont on avait déjà parlé, mais pas encore développé. Et moi j'avais fait tout un document sur « Soyons verts, soyons responsables » et j'ai récolté un tas de documents sur internet, je crois que ça m'a pris 15 jours avant d'avoir trouvé les documents que je voulais, les imprimer, etc. Ça prend du temps, un temps fou ! Et j'ai fait beaucoup de choses, avec des

adresses en Wallonie, en Flandre, à Bruxelles... Voilà, un petit lexique, mais quand même d'une quarantaine de pages, avec à la fin, comme j'ai fait ça pour les vacances, j'ai mis toute une petite rubrique à la fin pour les enfants, avec des jeux pour les responsabiliser un petit peu.

SK : C'est plus facile pour leur faire intégrer en fait...

JV : Exactement ! Et ça n'a même pas été accepté ! Donc, voilà... Parce que les gens sont bêtes, je me dis... « Pourquoi, c'était bien fait ! » qu'on me dit, je dis que c'est parce qu'ils sont bêtes, c'est tout !

SK : Oui, mais il y en a aussi que c'est parce qu'ils sont fainéants...

JV : Oui, j'ai mis ça sur le compte de ça, parce que tout le monde m'a dit « Ton dossier, vraiment, il est superbe, il est très bien fait »... Donc voilà, ça c'est un petit peu mes trésors, toutes mes attestations ; Laurenty, c'est notre société de nettoyage ; tous les certificats de destruction d'ampoules, de batteries, tout ! Ça, c'est les préventions incendies... Moi j'ai tout, j'ai toutes les attestations ici, dans cette farde ! Alors le problème que j'ai eu aussi ici, parce que pour notre dossier ecolabel, il nous faut des attestations...

SK : Oui, effectivement, il y a beaucoup de documents à avoir !

JV : Alors, je ne vous dis pas ce que j'ai fait des pieds et des mains pour obtenir des attestations ici au 5^e étage ! Parce que nous, on loue le 2^e et le 3^e étages, donc concernant nos factures de consommation de gaz et électricité, je peux vous dire que...

SK : C'était quelque chose !

JV : Ah oui, ça, je peux vous dire ! Je recevais des beaux tableaux, ça oui, avec des montants, mais ça ne me dit pas la consommation ! Alors, voilà, j'ai demandé s'il n'y avait pas moyen d'avoir une consommation, même dans tout le bâtiment, on répartit par le nombre de mètres carrés, et on peut arriver à trouver plus ou moins notre consommation. « Ah, ah oui, je dois avoir ça... », « Bin tu pourrais regarder... », je n'osais pas dire pour hier, parce que c'était un peu... Surtout qu'ici en haut, ils sont assez réticents aussi, donc voilà. Alors il me dit « Mais si moi je te donne tous ces renseignements, on sera aussi labellisé ? », je lui ai dit « Ah bin non, vous êtes BNP Paribas Fortis, nous on est BNP Paribas Securities Services », ce n'est pas du tout la même chose, nous on dépend de Paris, pas de Bruxelles ni de Belgique, donc voilà !

Donc je lui ai dit non, mais je me suis dit en moi-même « il va quand même me donner les documents ? »

SK : Oui c'est ça ! Mais c'est un peu parfois difficile quand on partage un immeuble...

JV : Oui, très, très, et alors nous on reçoit ça (*elle nous montre un tableau sur une feuille A3, rempli de montants en euros*), parce qu'évidemment c'est mis dans les charges... Alors regardez, comment je recevais ça...

SK : Oui, pas très facilement utilisable, on va dire...

JV : Oui voilà, comme ça, vous recevez ça comme ça, ah oui, c'est bien... Donc le total par compteur... Et voilà, j'ai fini par avoir ça en 2014, mais je le demandais depuis 2011 ! Vous vous rendez compte, il m'a fallu 3 ans de patience, mais je pars du principe que quand je demande quelque chose, quand je veux quelque chose, je veux l'avoir ! Et donc, de temps en temps, je montais et je lui demandais « Tu n'as pas encore pensé à moi ? Parce que je vais devoir bientôt rentrer mon dossier d'ici 2-3 semaines... » Donc voilà, avant, je recevais ça comme ça, voilà... Mais c'est des montants, donc voilà...

SK : Oui c'est ça, ça n'est pas de la consommation...

JV : Et ce que j'avais besoin, c'est de la consommation du bâtiment, et nous, notre quotité était de 35... Voilà, ça c'est notre quotité... Alors je ne vous dis pas les calculs savants, hein ! C'est la règle de trois, mais bon c'est... Ça fait 40 ans que je n'ai plus fait la règle de trois...

SK : Oui, oui, oui... Quand j'étais en stage en audit, j'ai dû faire aussi des quotités, calculer, etc. Mais bon moi, ça va être mon travail, donc je suis censée savoir le faire les yeux fermés, presque !

JV : Oui, oui, mais moi ça faisait depuis l'école primaire que la règle de trois... Et elle est loin, dans mon cas ! Je ne suis pas si vieille que ça, mais bon, c'est vrai que c'est loin ! Et donc, il faut se remémorer, j'ai été voir sur internet la règle de trois... Je ne savais plus, je ne savais plus !

SK : Mais quand on n'utilise pas tous les jours...

JV : Oui, quand on n'utilise pas tous les jours, on oublie...

SK : Oui, mais même des choses toutes simples... Allez, mon filleul, je vous dis, il a 6 ans, il commence à faire des petits calculs, etc., il commence à apprendre à retenir quelques tables, parce qu'il aime bien d'apprendre en fait, et parfois je suis là, je réfléchis et je me dis « Oui, oui, d'accord, c'est quoi, qu'est-ce qu'il me veut... » Parfois, je ne sais pas comment réagir !

JV : Ils sont fort évolués, par rapport déjà à moi...

SK : Oui ! Mais par rapport à moi aussi, c'est... Parce que par exemple, moi quand j'étais en... Quand je suis passée de la maternelle à la primaire, je n'avais pas d'examens à passer, on passait d'office. Et bien lui, il a eu des examens pour voir s'il était apte à passer en primaire. Et mon frère et ma belle-sœur ont été il y a une semaine ou deux pour voir si, effectivement, il pouvait y aller. Les choses changent, évoluent, donc voilà. Même au niveau des devoirs et de ce qu'ils apprennent, parfois je suis là, je me dis « Oui d'accord ! »

JV : Oui ça évolue, ma fille quand elle allait à l'école, quand elle était en secondaire, quand je voyais ce qu'elle apprenait... Non même pas, c'était en primaire ! Et je lui disais « Oh ! Tu étudies ça ? », elle me disait « Oui, mais c'est dur... » et je lui répondais « Je comprends que c'est dur, moi j'ai vu ça en secondaire ! »

SK : Bon oui, c'est ça ! Tout à fait ! Ça devient de plus en plus dur, on en demande de plus en plus, alors c'est très bien d'un côté, mais d'un autre côté, on n'a pas le temps de... Moi, je me souviens, quand je suis arrivée en secondaire, je n'avais pas trop de problèmes parce que j'ai toujours bien aimé étudier et mes parents m'encadraient quand j'avais besoin d'aide ; par contre, quand je suis arrivée à l'université, là j'ai eu... Il y a des choses que je n'avais pas eu à l'école, quoi, alors que normalement c'était des bases, des prérequis...

JV : Oui c'est ça, et une fois à ce niveau-là... Il n'y a plus tellement de parents qui savent aider...

SK : Mais j'ai eu la chance d'avoir des cours de remédiation, ils avaient mis ça en place, donc c'était très bien. Enfin, ça n'a rien à voir avec notre sujet, mais bon... Alors... Mais justement, quand vous avez vos recherches au tout début, même avant d'arriver chez BNP, vous aviez envisagé d'autres labels que le Label écodynamique, ou bien c'est directement celui-là qui vous avez attiré ?

JV : Mais j'ai participé, où je travaillais avant, à l'ISO 9001... Avec quelqu'un qui venait de... J'ai déjà oublié ! D'une société qui venait nous aider pour élaborer notre dossier et il venait, il

passait chez tout le monde pour un petit peu voir comment on fonctionnait, pour voir quand on a ça, ce qu'on faisait, etc. Une espèce d'audit, quoi... Alors, on a aussi un audit interne, interne à la banque...

SK : Oui, ça je savais, l'audit, j'aime bien !

JV : Oui, mais on ne les aime pas trop, nous...

SK : Oui je sais, mais généralement les gens ne nous aiment pas, alors qu'on est là pour aider simplement, pour voir si tout va bien et pour aider. Mais on a une mauvaise image des auditeurs, en règle générale, mais on s'y fait, on s'y fait !

JV : Oui c'est clair ! Mais ici aussi, c'est des collègues, tout simplement, qui viennent auditer et qui font ça dans toutes les... Comment je vais dire... Dans toutes les succursales qu'il y a en Belgique... Fin, à Bruxelles, c'est pratiquement toujours les mêmes... Et puis, il y a les autres auditeurs, les auditeurs de nos clients qui viennent voir si on travaille bien, qui sont envoyés par leurs clients bien sûr !

SK : Oui, oui, bien sûr ! Et donc, ça fait depuis 2008 que vous avez le label ?

JV : Depuis 2013, qu'on est labellisé. En mars 2013...

SK : Et donc ici, vous m'avez dit que vous alliez rentrer le nouveau dossier...

JV : Oui, oui.

SK : Je note parce que si jamais le dictaphone ne fonctionne pas, je serais embêtée... Et donc, vous avez choisi d'être labellisé, de vous concentrer sur le label au moment de la fusion, c'est ça ?

JV : Oui, oui.

SK : D'accord ! Et donc, pas avant, pas après ? Il y avait une raison ?

JV : Avant, je le faisais déjà pour Fast Net, donc ce n'était pas nouveau pour moi, mais nouveau pour ici. Et comme je vous le dis, je n'avais pratiquement rien à faire, à part à téléphoner à l'un ou l'autre pour prendre rendez-vous pour la direction, je n'avais rien d'autre à faire quoi, donc je m'ennuyais !

SK : Oui, ça je peux le comprendre ! Moi, quand j'ai fait mon stage, un petit stage de 3 mois, donc rien du tout, quand j'étais chez les clients, j'avais beaucoup de travail, j'aimais bien et puis quand j'étais... Parce qu'on était 2 stagiaires, et quand c'était le tour de l'autre stagiaire d'aller chez les clients, je restais au bureau et il m'est arrivé de n'avoir rien à faire !

JV : C'est tuant, hein !

SK : Oui, c'est tuant ! Et moi j'étais là en train de me dire « Aller, je pourrais faire autre chose... ». Après une semaine ou deux, on m'a dit « Ecoute, tu peux travailler sur ton mémoire ou sur le rapport de stage, etc. », donc là je me suis occupée, mais après j'ai demandé à faire du classement, etc. Ils ne voulaient pas m'en donner parce que ce n'était pas l'objet de mon stage, mais je leur ai dit « N'importe quoi, mais ne me laissez pas derrière mon ordinateur, à ne rien faire ! » Parce que c'était long, quoi ! Et alors je devais attendre là, de 8h30-9h jusqu'à 17h45, c'est horrible !

JV : Oui c'est horrible, plutôt faire n'importe quoi que rien du tout !

SK : Oui voilà ! Et quels étaient les enjeux de l'obtention de ce label pour vous ?

JV : Les enjeux ?

SK : Pourquoi c'était si important pour vous, pour l'entreprise d'obtenir ce label en fait ?

JV : Et bien je vais vous dire, tout simplement parce que ça me ferait... C'est juste avant ma pension, et ça me ferait plaisir d'obtenir encore une seconde étoile, pour que ma collègue puisse prendre le relais pour pouvoir avoir une troisième étoile et je serai quand même fière de pouvoir... Bon, je ne suis que 4 ans ici, d'avoir obtenu quand même 2 étoiles sur les 4 ans, voilà.

SK : Je peux comprendre, oui. Mais je trouve que le système est bien fait, parce qu'on peut vraiment passer d'un palier à l'autre et se dire « Je peux encore mieux faire la prochaine fois ». Et puis après, quand on a les 3 étoiles, il faut se dire « Je dois tout faire pour les garder »... Je trouve ça bien en fait ! J'en parlais aussi avec d'autres personnes que j'avais rencontrées... Alors... Donc quand vous avez pris l'initiative de mettre ça en place, vous n'avez pas subi de pressions externes, pour l'avoir justement, c'est vraiment une initiative personnelle ?

JV : Non, aucune pression externe, c'est vraiment un investissement personnel, en temps aussi...

SK : Et d'après ce que j'ai pu comprendre, dans tout ce que vous m'avez déjà dit, ce n'est pas non plus une simple tendance que vous suivez, c'est vraiment des convictions personnelles, en fait ?

JV : Oui, tout à fait, tout à fait, parce que je les réprimande, surtout quand je les vois, bien sûr ! Enfin, je les réprimande... Il y a des petites affichettes un petit partout, donc voilà... Et en sortant, je vous montrerai l'autre label...

SK : Ok, c'est très gentil, parce que tout m'intéresse ! Comme j'arrive dans ce sujet, dans ce milieu-là, je me dis qu'il y a tellement de choses à faire, à voir... Et puis, je ne suis pas au courant de tout, clairement !

JV : Oui, mais il y a des choses qui ont été refusées ici. J'avais demandé de pouvoir mettre des ruches sur le toit, mais ça été refusé par le propriétaire...

SK : Ah oui... Pour des raisons peut-être de... Pour ne pas dégrader le bâtiment...

JV : De sécurité ou... Voilà.

SK : C'est dommage ! Par contre, ce qui commence à se développer aussi à Bruxelles, ce sont les jardins sur les toits.

JV : Oui ! Mais on en a déjà parlé aussi avec ma direction, mais il se dit que s'il a refusé les ruches, il refusera le jardin... On avait aussi parlé de panneaux solaires etc., mais voilà. On a fait ça autrement, ils n'ont pas mis de panneaux solaires, mais ils ont mis de grosses bulles, ce sont des bulles en verre qu'il y a sur le toit, ce qui fait que quand il y a du soleil, il y a donc des capteurs d'énergie et ça réchauffe le bâtiment sans avoir à utiliser le chauffage. Les factures de chauffage ont quand même déjà fortement baissées, et c'est grâce aussi à nous.

SK : Oui j'imagine bien. Et c'est ça aussi... Fin, je me dis qu'il y a beaucoup de gens qui ne sont pas intéressés par ça, et il y en a que, pour les convaincre de faire quelque chose, j'amène le coût financier, le gain financier qu'ils peuvent faire. Et là, bizarrement, ça attire les gens parce qu'ils se disent « Ah, gains financiers, ça m'intéresse, je suis d'accord ! ». Mais c'est dommage de devoir en arriver là, mais bon...

JV : Ici avec ça, moi j'ai fait les calculs parce que j'aime bien les calculs aussi, parce que ça m'intéresse et que si quelqu'un me pose une question, je peux répondre et pas juste dire « Je vais faire une recherche et je te dirai quoi ». Non, les gens me posent une question et je peux répondre, voilà. Ici, on a fait, en chauffage et en électricité, on a fait en 2 ans, la 1^{ère} année un petit peu moins, mais la seconde année, on a fait 11.000€ de bénéfices !

SK : Oui, voilà, c'est quand même excessif !

JV : Uniquement en mettant des petits pamphlets, des petites affiches, des petits autocollants « Quand tu sors, n'oublie d'éteindre », sinon ça reste allumé toute une journée alors qu'il n'y a personne ! Et aussi, dans la cuisine à la cafetière électrique, il y a aussi un petit... Pour la mettre en veille.

SK : Oui, ça aussi chez moi, mon frère est revenu habiter à la maison et il a un peu de mal avec tout ça. Mais pour sa défense, il était routier en international et lui, dans son camion, il n'avait pas tout ça...

JV : Oui, il n'avait pas ce problème !

SK : Non, alors comme il me dit... Parfois je lui dis « Mais enfin, tu vois le temps que tu passes sous la douche ? Tu ne te rends pas compte ! », il me dit « Oui, mais quand je dois prendre ma douche, que l'eau est froide, qu'elle s'arrête tout le temps, que je dois me dépêcher parce qu'il y a la lumière qui va s'éteindre, bin à la maison, j'aime bien de profiter un peu... » Aller, ça je peux comprendre.

JV : Oui bien sûr. Mais mon fils est aussi, il est architecte de jardin, donc il est là-dedans toute la journée, mais chez lui et au travail aussi, il récupère tout, il fait du compost et récolte le compost aussi, pour eux, pour les clients, pour certains clients, donc voilà. Et puis, il a aussi à la maison, je lui ai acheté quelque chose de spécial qu'on adapte sur la douche et voilà, il gagne 7 minutes de douche et ne pas laisser couler l'eau comme ça, pour rien.

SK : Oui, oui. Et ici, j'ai aussi été il y a 2 semaines, j'ai rencontré un éco-conseiller qui travaille dans une auberge de jeunesse près de l'Avenue Louise, et lui, il me disait qu'ils avaient acheté des genres de pommeaux de douche spéciaux qui donnent seulement 6 litres d'eau par minute au lieu des 10 litres habituels et que donc, ils ont fait une économie impressionnante au niveau de l'eau, surtout dans un hôtel ! Enfin, dans une auberge ou un hôtel, c'est important, quoi !

JV : Oui, non, tout à fait ! Et puis, dans son living, il a mis un grand poêle à bois, ce qui fait qu'en début d'hiver pour chauffer... Il n'y a pas de chauffage en haut, sauf dans la chambre du petit, il n'a que 20 mois, c'est un enfant, donc là ils mettent un petit peu, mais sinon, au début de l'hiver, il n'y a pas de chauffage et on chauffe avec le poêle à bois et on laisse les portes ouvertes pour que la chaleur puisse un peu monter...

SK : Oui chez moi aussi c'est comme ça !

JV : Oui, c'est très bien, je trouve ça bien. Donc quelque part, tout ça, ça m'a... J'en parle à mes enfants pour leur passer le message de dire « Voilà, vous avez des enfants, apprenez-leur déjà maintenant, depuis tout petit à faire tout ça ». Moi, je n'ai pas grandi là-dedans, parce qu'on n'en parlait pas à l'époque, mais déjà mon papa, c'était un paysan donc on récupérait un tas de choses pour faire le fumier, le fameux fumier...

SK : Oui, on a un tas de fumier chez moi aussi, donc je sais ce que c'est !

JV : Voilà, et on commençait déjà à ce moment-là, mon papa faisait déjà ça, donc voilà.

SK : Oui c'est ça, mais je viens aussi de la campagne, donc je sais ce que c'est. On récupère tout ce qu'on peut récupérer, quoi ! Et le problème, c'est qu'il n'y a pas beaucoup de gens qui pensent à récupérer, ce n'est pas spécialement de la mauvaise volonté, c'est simplement qu'ils se disent « Bin non, tiens, pourquoi ? » Une fois qu'on leur dit, bien sûr ça passe dans l'idée, mais il faut le temps...

JV : Oui c'est ça, que les gens assimilent tout ça et en font une habitude, et pas de manière occasionnelle ! Parce que là on va dire, pas que ça ne sert à rien, mais si c'est occasionnel, ce n'est pas assez ! Il faut essayer, mais ce n'est pas évident, ici ce sont tous des jeunes qui vivent chez papa-maman... On ne fait pas attention, hein ! Il faut essayer de les responsabiliser. Et puis aussi, quand il y a des nouveaux qui viennent, une fois tous les 6 mois, ils ont une petite formation en disant que tel service fonctionne comme ça, dans ce service-là on fait ça, etc. et moi j'ai demandé aussi, depuis l'année passée, à parler 15 minutes en fin de cycle, je demande de leur parler 15 minutes et je fais une toute petite formation de 15 minutes à chaque nouvelle personne qui commence chez nous.

SK : Oui comme ça, ils savent ce qu'il faut faire. Mais je trouve aussi que c'est une question de respect par rapport aux gens qui font attention, qui font des efforts, etc. parce que moi je sais bien, que par exemple, pour revenir à mon frère, quand je vois qu'il quitte une pièce, qu'il laisse

la télé et la lumière allumée, alors qu'il s'en va dehors, ça m'agace parce que moi je fais attention à ça et je lui ai déjà dit que c'était un manque de respect par rapport à nous, qui faisons attention. C'est agaçant !

JV : Oui, oui, c'est ça ! Bon, ça ne doit pas devenir une obsession non plus, mais bon il faut essayer de faire un maximum attention... Et quand moi je vois tous ces jeunes qui jettent leurs déchets comme ça, on ouvre un emballage, on mange un bout de biscuit et on claque le papier à terre... Mais bon, on ne sait pas faire continuellement des remarques...

SK : Oui c'est sûr, et puis après, on devient les rabat-joies de service...

JV : Oui et ils disent « Oh non, encore cette emmerdeuse ! »

SK : Oui, tout à fait. Mais je vois que c'est la même chose partout en fait...

JV : Oui c'est la même chose partout, ne vous tracassez pas !

SK : Mais parfois, je suis un peu complexée parce que je me dis qu'on va me dire que je suis vraiment chiant parce que j'insiste, je viens toujours avec les mêmes choses, mais... voilà quoi.

JV : Oui c'est ça, mais je me dis aussi qu'il vaut mieux trop que pas du tout ! Et alors après je regarde la personne qui me dit « Quoi ? Qu'est-ce que tu veux dire ? », je réponds « Toi, ce n'est pas du tout ! Moi, c'est peut-être à l'excès, mais toi ce n'est pas du tout ! »

SK : Moi je dis « Quand je ne serais plus là, que je serai partie, que je serai ailleurs, je vais te manquer parce que je ne serais plus sur ton dos, voilà ! »

JV : Oui c'est ça, c'est ce que j'ai déjà dit aussi, et alors, quand je leur fais une remarque, je leur dis « Mais ne te tracasse pas hein, bientôt je serai partie. Mais il ne faut pas te tracasser, parce que la personne qui va venir après moi, je vais bien la driller, pour qu'elle fasse la même chose que moi ! », « Ah non !! » qu'ils me répondent. Alors je réponds « Mais ne te tracasse pas, tu vas encore me regretter ! »

SK : Mais oui, c'est sûr ! Ils râlent, mais parfois c'est pour la forme aussi !

JV : Exactement, exactement !

SK : Est-ce que le label répond à une demande particulière ou à un besoin interne à l'entreprise ?

JV : Euh... Répétez un peu la question ?

SK : Est-ce que le label a répondu, par exemple à un besoin d'économies, à un besoin de bien-être par rapport aux employés, par exemple...

JV : Oui, oui, tout à fait, oui, oui. Comme je dis, on fait de temps un peu des investissements parce que même aussi dans les fournitures de bureau, quand on regarde certains produits, je vais dire « normaux » et les produits « verts », quelques fois c'est le triple du prix. Mais disons qu'il faut faire ça avec intelligence, il ne faut pas tout changer du jour au lendemain et avoir des factures de 5.000€, parce que là ils vont dire stop parce que c'est un peu chérot, quoi. Mais disons que, comme par exemple, tout ça, c'est des bics verts ; on a les bics bouteilles, aussi ; et voilà... Et petit à petit, quand je vois que les choses se vident, je vais voir s'il existe la même chose dans les produits verts, et puis j'achète par 4 ou 5, et voilà. Et puis après, il n'en reste plus que 2, et j'en rachète 4 ou 5 ; et au fur et à mesure, mon petit stock augmente, et je change d'autres choses, un autre article et pour finir, on est déjà maintenant quand même à, je vais dire, 60%-62% de produits verts sur nos fournitures de bureau. Ça porte, disons que, on sait déjà d'avance que c'est bien, mais on peut encore améliorer ; notre papier est aussi FSC, et je peux vous dire qu'on utilise du papier, ici ! On utilise 10-12 palettes de papier... C'est excessif, hein !

SK : Ah oui, quand même ! C'est quand même beaucoup ! Mais dans une entreprise, généralement, on utilise énormément de papier !

JV : Oui, mais c'est surtout qu'ici, en fait, on est considéré comme une société de bourse vu qu'on s'occupe des portefeuilles. Il y a des documents qui sont obligatoirement sur papier ; de un, vu la législation, il faut que ce soit sur papier ; certains autres documents sont obligatoirement sur papier pour les auditeurs ; d'autres peuvent être mis sur clés USB ou DVD par exemple. Parce que ça, je vais y arriver aussi avant de partir, je vais mettre ça en route. On a déjà eu 2-3 réunions, pour stocker certains documents sur DVD, voilà.

SK : Oui c'est vrai que... Fin, moi je n'ai pas fait ce qu'on appelle de l'audit financier, parce qu'il faut, je devais aller dans un plus grand bureau, etc. et moi je préférerais les plus petites structures pour mieux apprendre ; mais j'ai une amie qui en a fait, qui était chez Ernst & Young, qui a fait des audits financiers, en discutant, elle me disait « Le nombre de papiers qu'on doit avoir en plus, c'est quelque chose ! »

JV : Et je vous dis, je m'occupe des archives aussi !

SK : Oui, donc, je vous plains ! Je vous plains !

JV : Oui, quand on sait le nombre de papiers... Une rame de papier pèse 2,5 kilos, fois 40 paquets, fois le nombre de... fois 15 palettes... On en arrive presque à 10 tonnes de papier, ça fait 8.750 kilos de papier...

SK : C'est quand même beaucoup, beaucoup. Mais encore une fois, c'est le côté légal qui le veut, quand on n'a pas le choix, on n'a pas le choix !

JV : Et je fais des tas de choses, hein ! Je récupère du papier avec la relieuse, comme vous le voyez, je fais des petits carnets. Il n'y a rien sur ce truc, juste ça (*elle nous montre des numéros de page*) et le restant, on jette. Bin non, je fais des petits carnets avec ça !

SK : Oui, on se moque aussi de moi parce que je récupère tout, je fais des feuilles de brouillon, etc. Et on se moque un peu de moi, mais bon...

JV : Et quand, ici aussi regardez, il y a juste ça (*elle nous montre un petit point d'encre sur la feuille*)...

SK : Oui, mais bon, ce n'est pas pour autant qu'on ne peut pas utiliser cette feuille...

JV : Mais quand je vois une feuille comme ça, je la remets dans l'imprimante. Pas dans la grande, pas celle où on imprime les documents pour les clients, je mets ça dans l'autre photocopieuse, voilà. Ça, c'est une interne, et là, je mets là-dedans ce papier, voilà. Si en plein milieu de la page, il y a ce petit machin-là entre 2 chiffres, on s'en fout quoi !

SK : Oui c'est ça, ce n'est pas pour ça que le document n'est pas compréhensible quoi ! Mais c'est des manières de récupérer et de faire attention...

JV : Et on a beaucoup moins de déchets ! Beaucoup moins !

SK : Tout à fait ! Je fais aussi attention à ça !

JV : Et tout ça, c'est très bien pour le dossier ecolabel, bien sûr.

SK : Oui bien sûr, ça permet justement d'avancer et d'obtenir une étoile supplémentaire à chaque fois.

JV : Exactement, exactement. Et il faut tenir les calculs, le nombre de tonner aussi, il faut que je demande à notre IT manager que quand il débarrasse les tonner de me dire le nombre de... Parce qu'on a des tonner qui sont « verts », mais on a une petite partie qui ne sont pas « verts », vu qu'on a 2-3 machines de leasing, et là c'est les tonner de la marque je vais dire, donc là je ne peux rien y faire, c'est dans le contrat, c'est comme ça, c'est un leasing, je ne peux rien faire. Mais pour toutes nos autres imprimantes, ce sont toutes des recyclables, donc il y a aussi le nombre de pages qu'on fait avec ça... J'ai des tableaux en veux-tu, en voilà, mais bon j'aime bien, moi, donc...

SK : Oui mais quand c'est argumenté, justement, c'est plus facile à faire passer. Ce n'est pas juste dire « Oui mais on peut faire des économies, on peut éventuellement diminuer les déchets, etc. », là, il y a vraiment des chiffres, il y a des arguments et donc c'est plus facile à faire passer.

JV : Oui c'est ça, et je fais un reporting pour Paris une fois par an aussi, et ça c'est pour toutes les succursales de BNP Paribas. Et donc là, c'est un reporting à Paris, c'est pour notre grande direction à Paris, et là, c'est un reporting annuel aussi, qui reprend le nombre de voyages, short hall, long hall, donc voilà ; le nombre de kilomètres en voiture parcourus, en voiture essence ou diesel. On a des voitures au diesel, il n'y a qu'une seule essence, celle de notre tout grand manager, donc... Mais tous ces kilométrages-là, ils doivent les rentrer trimestriellement, donc moi je tiens compte de tout ça et c'est vrai casse-têtes, parfois, tous ces calculs, mais j'adore faire ça.

SK : Oui mais c'est ça, une fois que c'est une passion, ce n'est plus vraiment... Ce n'est pas vraiment une charge, quoi.

JV : Non, pas du tout !

SK : Et est-ce qu'il a apporté une plus-value, une valeur ajoutée à l'entreprise en elle-même ?

JV : Oui, oui, oui, oui. Parce que sur nos nouveaux documents maintenant, on a mis le petit cigle société labellisée, donc voilà, tout le monde sait qu'on est labellisé. Moi je trouve ça, aller, je trouve ça bien, je trouve qu'on peut être fiers de le faire, c'est permis, donc voilà.

SK : ce serait bête de ne pas en profiter, de montrer tout ce qu'on a déjà fait. Il y a des entreprises qui ne le font pas, par contre, qui ne communique pas vers l'extérieur. Par exemple, j'ai rencontré, ce n'est pas vraiment une entreprise, c'est plus une administration... L'urbanisme de Bruxelles, donc citydev, section urbanisme, eux par exemple, ne font pas de publicité de ce

côté-là, ne le mettent pas sur leurs documents, etc., alors qu'ils le sont... C'est un peu bête... Parce qu'on en avait parlé justement avec les deux dames que j'avais rencontrées, et elles disaient qu'elles n'avaient pas vraiment... Elles me parlaient de l'exemplarité, parce que c'est une administration, mais en même temps, elles ne veulent pas se mettre trop en avant... Mais justement, si elles veulent faire de l'exemplarité, elles peuvent dire « Voilà tout ce qu'on a déjà fait, on est labellisé parce qu'on a déjà fait pleins de choses... »

JV : Mais nous, on informe le personnel aussi, parce qu'on leur impose des choses, mais on informe le personnel aussi. On a nos KPI, on fait ça... C'est trimestriel, ce qu'il s'est passé, voilà... Il y a des tas de choses là-dedans, ça reprend tout ce qu'on a fait sur les 3 mois, pendant le trimestre précédent et ça reprend beaucoup de choses et voilà. Comme par exemple, on avait joint aussi « Nous avions, il y a 3 ans, nous avions autant de kilos de déchets et maintenant, avec tous les efforts de chacun, etc. ». Il faut stimuler les gens aussi, parce que si on ne stimule pas leur esprit avec ça, ils s'en foutent ! Franchement, ils s'en foutent carrément ! Et alors voilà, maintenant, au bout de tout ça, et bien, avec les efforts de tout le monde, nous sommes arrivés à avoir 55% de déchets en moins.

SK : C'est aussi motivant pour eux, au final ils se disent « On ne fait pas ça pour rien... », c'est bien, c'est motivant. Je me souviens, à l'université, ils avaient mis en place quelques petits trucs, par exemple dans certains locaux, la lumière s'éteignait et s'allumait toute seule en fonction des mouvements qu'il y avait dedans et la luminosité extérieure...

JV : Ah oui, il y a des détecteurs de mouvement. Ici aussi, il y a des détecteurs de mouvement.

SK : Oui c'est ça. C'était une avancée, mais ça coûte cher, donc ils font petit à petit, ils rénovent. Mais par exemple dans les toilettes, il y avait des papiers pour dire « N'oubliez pas d'éteindre les lumières »... Ça a mis du temps pour qu'on le fasse et au final, ils ne nous disent pas si ça a fonctionné, combien on avait pu économiser en énergie sur la période où ils l'ont fait... C'est dommage, parce que c'est aussi encourageant et on voudrait bien savoir ce qu'on a fait. Par contre, au niveau du tri, ils mélangent toutes les poubelles... Dans l'université même, on a le tri avec les cartons, les déchets alimentaires, les PMC et les déchets normaux. Mais par contre, on a les kots des étudiants, mais là les poubelles sont toutes mélangées en fait. Donc on se dit « A quoi ça sert que d'un côté on trie, alors que de l'autre ils ne trient pas ». Ça on n'a jamais compris non plus, je ne sais pas s'ils vont faire quelques choses de ce côté-là, mais bon...

JV : Parfois les gens sont durs à... Ils le savent, mais pfff... C'est dur. Ils ont durs au démarrage alors que c'est si facile.

SK : Ici, je trouve ça un peu bête parce qu'aller, je vais dire, que ce soit dans les bureaux des cours, dans les bâtiments des cours, pardon, dans les bureaux de l'administration, dans les bureaux des professeurs, etc. Tout le monde fait du tri ! Il y a vraiment juste dans les kots qu'on n'en fait pas, alors que c'est les mêmes poubelles quoi ! Voilà, c'est dommage, mais bon... Voilà ! Donc si c'était à refaire, vous choisiriez encore le Label écodynamique ou bien vous essayeriez d'avoir un autre label, par exemple un européen ?

JV : Bin, j'essaierai déjà celui-là, parce que comme je suis déjà bien engagée là-dedans, je le ferai aussi, mais pourquoi pas... Voire d'en développer un autre...

SK : D'en développer un interne à l'entreprise ?

JV : Oui, oui...

SK : Et vous n'avez jamais envisagé, comme BNP est quand même une entreprise internationale, d'en avoir un plutôt international, pour le mettre en avant, pour dire « Voilà, BNP a ce label-là » ?

JV : Oui, oui, mais ça, on l'a hein, ça. Oui, oui. Toutes les succursales doivent rendre des comptes à Paris. Et je vais même dire que ça fait partie... Nous avons ici un bonus, ça fait partie de notre bonus...

SK : Ah oui d'accord, je ne savais pas !

JV : Et chaque département, chaque département a... Disons que dans le bonus, il y a les 100%, mais c'est aussi, dans ce bonus, on peut reprendre plusieurs choses... Nous avons des objectifs là-dedans, et on a une évaluation en fin d'année et là, on doit voir, faire le bilan de l'année précédente. Voilà, on a proposé telle, telle et telle chose, est-ce que nous y sommes arrivés en fin d'année ? Oui à 100%, oui à 70% ou non, pas du tout. On doit donner la raison pour laquelle ça n'a pas été réalisé, et ça fait quand même, disons que l'écologie fait partie de 20% dans ce bonus. Et si, ça n'a pas été réalisé, c'est des pourcentages en moins dans le bonus. Mais pas que pour la personne, c'est pour toute la société, pour tout le personnel.

SK : Mais c'est aussi une façon d'encourager le personnel, de l'activer dans la bonne voie...

JV : Oui voilà. Comme l'année passée, l'année passée on avait en objectif de diminuer notre papier de 12%, et on est arrivé à 15%.

SK : Ah oui, donc c'est bien, c'est plus que prévu !

JV : Mais ça, moi je suis quelqu'un très à cheval là-dessus, je fais attention et je vais chez les gens, et je dis « Il y a un paquet d'imprimer comme ça ! C'est à qui ? », personne ne répond évidemment, ce n'est à personne. Mais c'est pour la poubelle, parce qu'on a imprimé quelque chose qu'on ne devait pas imprimer, on s'est trompé... Oui mais bon, essayez de faire attention, si c'est 2 pages, à la limite, passe encore, mais quand il y a 200 pages, il faut quand même faire attention. Et puis, c'est un recto seulement, pourquoi ne pas imprimer en recto-verso ? Maintenant, ils ne savent plus, c'est d'office recto-verso, voilà. Et alors qu'est-ce que j'ai fait ? On travaille avec des users-ID et j'ai été voir dans l'imprimante, j'ai été voir dans l'ordinateur et j'ai vu « Completed : 200 pages ». J'ai noté le numéro et j'ai été voir dans notre éco-net, je tape le numéro et on donne le numéro de la personne. Et alors discrètement, je suis allée chez la personne et je lui ai dit « C'est toi qui a imprimé 200 pages ? », il ne savait plus faire autrement bien sûr, alors il me dit « Mais je me suis trompé... ». Je lui ai dit « Je comprends, ça peut arriver, mais ça arrive souvent ! Je ne vais pas passer à chaque fois derrière toi. En plus, c'est quelque chose de personnel, ce n'est même pas pour du travail... ».

SK : Oui, là, ça commence à faire beaucoup !

JV : Alors je lui ai dit « Soit tu fais attention et tu imprimes une fois ; là maintenant, tu ne peux plus imprimer comme ça, c'est d'office recto-verso. Et si c'est perso, tu peux essayer de partager tes pages en deux ; donc ça veut dire que tu peux mettre 4 pages sur 1 page ! »

SK : Nous on fait ça aussi...

JV : Et il me dit « Je ne sais pas comment faire... », je lui ai dit « Je vais te le montrer ; tu me le dis et je te montre comment tu dois faire. C'est tout simple, voilà : Tu prends notes, tu écris comment il faut le faire ». Ce n'est pas grave, il n'y a pas mort d'homme, mais il y a moyen d'essayer de faire attention.

SK : Mais nous, à l'université, les étudiants font très attention à ça, parce que comme on paye nos copies, on fait attention à mettre...

JV : Ah oui d'accord ! C'est une bonne idée de faire ça !

SK : Ah oui, parce qu'on est obligé de les payer, ça on fait très attention ! Mais, nous par contre, on n'a pas encore le recto-verso d'office. Moi j'imprimais beaucoup à la maison parce que je faisais deux pages sur le recto, deux pages sur le verso, comme ça, non seulement je gagnais du papier mais je gagnais de la place aussi dans mes fardes, parce que bon, il faut les porter, etc. Et bon, les autres étudiants font deux pages par feuille, on se moquait un peu de moi pour le recto-verso, mais maintenant ça commence à devenir obligatoire... Donc, voilà !

JV : Ici on a instauré ça depuis 2012... Oui fin 2012, on a installé ça.

SK : Et c'est même... Fin, je le dis aussi, c'est aussi un gain de place. Pour vous, pour l'archivage, mais pour moi aussi, mes fardes, j'avais déjà 3 ou 4 classeurs... C'est décourageant quand on doit étudier.

JV : Oui c'est ça ! Mais même quelques fois, quand c'est pour faire des petites présentations avec du personnel externe à la banque, et bien on le fait comme ça aussi, sur des petits A5. L'imprimante fait 2-2 et recto-verso, et moi avec la rogneuse « clac », je mets ça (*elle fait référence à la reliure qui tient son carnet de notes*), et je coupe. Et parfois j'en mets deux et je coupe juste entre les deux, au bon endroit. Et voilà, au lieu d'avoir des paquets comme ça (*elle met sa main à une dizaine de centimètres de la table*), on a des paquets comme ça (*elle baisse sa main à 4 centimètres environs*). Je trouve que c'est bien mieux et puis voilà. C'est lisible, c'est clair.

SK : Mais oui c'est ça, on n'a pas besoin d'avoir un grand bord, comme ici (*je lui montre ma feuille de questions sur laquelle il y a la moitié qui n'est pas utilisée*). Je vais réutiliser cette partie, mais comme ici, on n'a pas besoin d'avoir cette place inutile...

JV : C'est clair, mais il faut penser à tout ça. Les gens qui voyagent, ils ont leur Black Berry, on envoie les billets de train, d'avion sur leur Black Berry, donc voilà, on fait tout ça comme ça. Tout ce qu'on peut faire, on le fait. Il y a un journal ici pour lequel on a la souscription papier, mais les autres journaux, on a la souscription internet. Donc si les gens veulent voir les journaux, ils vont sur internet. Mais ce n'est pas toute la journée, hein ! C'est de midi à 13h30, ici.

SK : Oui, oui, oui. Il y a des entreprises où ce n'est pas toujours le cas, hein ! Et euh...

JV : Juste pour vous dire qu'on a mis beaucoup de choses en place, quoi. Ça a pris 2 années pour tout mettre place, mais bon, maintenant c'est fait et tout devient une routine, maintenant.

SK : Oui, c'est ça, c'est le temps de prendre ses habitudes avec les choses mises en place. Mais c'est bien de mettre beaucoup de choses en place, ça montre qu'on est actif de ce côté-là et pas juste... J'en parlais aussi avec une autre personne que j'ai rencontrée, il disait qu'il y avait des entreprises qui pour remplir le dossier Label écodynamique, ils disent qu'ils vont mettre en place beaucoup de mesures, et puis pendant les 3 années... Une fois qu'ils ont obtenu leur label, pendant les 3 années, ils ne font presque plus rien, et puis hop ! Ils font de nouveau beaucoup de choses parce qu'ils doivent renouveler leur dossier, et tout le temps comme ça. C'est dommage, parce qu'au final, c'est une perte d'énergie pendant tout un moment et puis, ça redescend...

JV : Oui, c'est vrai. Moi, c'est au fur et à mesure, quand j'ai une idée, je fais un petit mail à mon boss et je lui dis « tiens, est-ce qu'on pourrait ajouter ça dans le dossier ecolabel ? », « Ah oui, tout à fait ». Et bien en avant ! Copié-collé de ma phrase ou de ce que j'ai pensé, un copié-collé, je vais dans mon document, je l'ajoute et puis voilà ! Et puis on me demande une date et je vais mettre, je ne sais pas moi, 31 décembre 2015, et on le fait dans ce laps de temps.

SK : Bin oui, c'est comme qu'il faut faire parce que sinon...

JV : On a des abonnements vélos, ici, gratuits... On a un tas de choses, et les gens prennent les vélos.

SK : Oui, mais j'ai vu en bas qu'il y en avait, un peu plus sur la gauche...

JV : Oui voilà. Et même, il y a des gens qui viennent avec leur vélo perso, on a un parking à vélos sous clé, ça fonctionne avec le badge, donc c'est très bien, on est sécurisé. Voilà, il y a des douches ; il fait très chaud, on a transpiré, et bien on prend une douche avant de monter au bureau.

SK : Mais c'est bien, dans les bureaux à Bruxelles... En fait, je ne savais pas qu'il y avait autant d'infrastructures pour permettre aux gens de venir à vélo, etc.

JV : Oui, oui, ça commence sérieusement à bien se développer dans Bruxelles.

SK : Mais c'est bien parce que ça fait vraiment une ville écodynamique, justement et il y a quand même 203 entreprises qui sont labellisées...

JV : Il y a quand même beaucoup de choses... Il y a quand même beaucoup de choses qui sont mises à la disposition des habitants et je trouve que, c'est là, il faut en profiter, il faut le faire ! On a essayé le co-voiturage ici, mais ça n'a pas eu tellement d'impact. Ça a juste... C'est bien en période de grèves, voilà. Alors ils se contactent les uns les autres « Toi t'habites-là, ok je viens d'abord te prendre toi, puis je prends l'autre et puis on arrive au boulot ».

SK : Oui, pendant mon stage, on faisait ça aussi. En fait on était 3 à habiter sur la même... Fin je vais dire, le long de la même autoroute quoi. Et donc je rejoignais mon collègue et ami qui travaille vraiment là où j'ai fait mon stage ; donc lui, il a une voiture de société, donc il me prenait et ensuite on allait prendre l'autre stagiaire qui habitait sur la même voie quoi. Au final, ça ne prenait pas plus de temps, on arrivait exactement à la même heure et voilà quoi. On était 3 et c'était plus chouette pour faire la route. Ça aussi, ça a du mal à passer. Par contre, dans mon côté, j'habite vraiment après Mons, un petit village, et on commence aussi à avoir des vélos qui sont mis à disposition par la ville, etc. Mais ça commence doucement quoi, pour l'instant il n'y a que 5 vélos.

JV : Oui, mais il faut voir si ça fonctionne. Et s'ils voient que ça fonctionne, que les vélos sont donc pris régulièrement, ils vont finalement en ajouter à d'autres endroits bien spécifiques, comme tout près des gares.

SK : Oui c'est ça, c'est à la gare qu'ils sont pour l'instant.

JV : Ce sont les points spécifiques, les points stratégiques...

SK : Oui c'est ça. Ça se développe, il faut du temps, comme toujours.

JV : Mais ici à Bruxelles, il y a des vélos partout !

SK : Mais c'est bien, franchement c'est vraiment bien ! Quand j'avais été en vacances une fois à Valencia, il y a 5 ans je pense, j'avais été étonnée de voir tous les vélos qu'on pouvait emprunter, à n'importe quel endroit de la ville. Et je m'étais dit que c'était bien parce qu'on n'était pas toujours obligées de prendre les transports en commun, on pouvait utiliser le vélo parce que quand il fait beau, on aime bien d'être à l'extérieur, et au final, ça se fait aussi ici maintenant, et ça c'est vraiment chouette !

JV : Oui, oui, oui. Et en Grèce, à Kos où je vais, on peut faire toute l'île en vélo. Il y a des pistes cyclables partout. Et à côté, il y a un piétonnier.

SK : Oui, ça, en Belgique, les gens ont un peu de mal à utiliser la piste cyclable...

JV : Oui, oui, mais quand on voit, comme ici au Général Jacques, c'est mal fait. *(Elle nous dessine un petit schéma pour illustrer ses propos)* Vous avez les parkings voitures ici, et ici vous avez la piste cyclable. Oui mais bon, si le type ne fait pas attention, paf ! Il ouvre sa porte et vous êtes là ! Mais ils vont faire des travaux !

SK : Pour changer la piste cyclable ?

JV : Oui, oui. Le parking, ils vont le mettre... *(Elle nous montre de nouveau son schéma)* Vous avez la bordure du tram ici, ils vont mettre le parking des voitures ici, et alors ça, ils vont enlever *(les anciens parkings)* et ils vont mettre la piste cyclable ici.

SK : Mais ce sera mieux, c'est du bon sens en fait.

JV : Oui ce sera mieux, c'est sensé de le faire comme ça, et pas comme c'est là. C'est hyper dangereux et je peux comprendre que les gens roulent sur les trottoirs, bien que je ne suis pas toujours avec ça...

SK : Non mais je peux comprendre pour leur sécurité... Oui c'est vrai, je suis tout à fait d'accord ! Alors... Euh... Bien voilà la dernière question, dont je connais déjà la réponse en fait. C'était : Est-ce que vous allez continuer à vous conformer aux principes ?

JV : Mais oui, bien sûr !

SK : Et bien voilà, j'en ai fini, en fait. J'ai terminé toutes mes questions.

JV : C'était intéressant pour vous ?

SK : Oui, très ! J'aime bien de rencontrer des gens et surtout des gens qui aiment bien ce qu'ils font et qui sont passionnés.

JV : Oui... Est-ce que vous avez besoin que je vous envoie quelque chose de ce que j'ai comme documents...

SK : Oui, oui, je veux bien votre dossier si vous pouvez me l'envoyer, ou tout autre document que vous avez en fait.

JV : Le dossier ?

SK : Le dossier que vous remettez par exemple à l'IBGE ou tout autre chose que vous avez...

JV : Ah oui mon dossier ! Il est presque terminé, mais il n'est pas encore à 100%. Mais je peux déjà vous l'envoyer, parce qu'il est déjà pratiquement terminé.

SK : Mais je veux bien, parce que comme ça, ça me fait aussi des idées pour moi, pour mettre en place...

JV : Mais je vais vous envoyer... Il y a la checklist aussi, c'est ce qui se rapporte aux bâtiments, c'est avec toutes les données techniques ; et je vais vous envoyer la liste TPL aussi. Vous aurez 3 documents.

SK : Merci ! Je prends tout ce qu'on veut bien m'envoyer parce que c'est aussi intéressant pour moi, de le mettre sur le côté... Par exemple, avec la douche, je ne le savais pas avec les pommeaux de douche, et j'en ai parlé avec mes parents, et on va remplacer les pommeaux de douche de la maison, de chez ma grand-mère et de la maison de campagne, donc ça fait déjà des économies de faites.

JV : Et chez moi, par exemple, j'ai un appartement, j'habite un duplex, mais je suis plein sud et en hiver, malgré qu'il fait, par exemple, - 12 degrés dehors, j'ai 28 degrés dans mon living, parce que j'ai le soleil toute la journée. Et alors quand le soleil tourne, là je suis plein sud et mon appartement est terminé en verre, genre un peu pergola, et j'ai une luminosité incroyable dans mon appartement. Et en plus, il fait bon dans mon appartement et je consomme très, très peu de chauffage. En plus, je ne suis pas une frileuse, vous pensez bien !

SK : A la maison aussi... C'est mon papa qui l'a construite, et elle est plein sud aussi.

JV : Je suis désolée, mais je commence déjà à avoir de l'allergie avec la climatisation...

SK : Mais j'ai fini, donc on peut sortir.

JV : Vous avez bien tout ce qu'il vous faut ?

SK : Oui, oui, j'ai tout. Encore un grand merci de m'avoir reçue !

JV : De rien, ça m'a fait plaisir ! Et si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas ! Je vous envoie les 3 documents dans la semaine.

Annexe 15 : Retranscription de l'interview de Monsieur Quentin Pauwels et de Mademoiselle Justine Mexence

Stéphanie Kampf : Donc je vais un petit peu vous expliquer : Je suis en train de faire mon mémoire, en dernière année donc, et mon mémoire, je le fais sur la Responsabilité Sociale des Entreprises, notamment les certifications, puisque je suis en Révisorat/Audit, donc tout ce qui est certification, ça me plaît beaucoup. L'une des certifications que j'ai choisi, c'est le Label Entreprise écodynamique et votre entreprise a été choisie parmi toutes les entreprises qui l'ont eu. Et donc voilà, je voulais vous rencontrer à ce sujet-là. Ma première question, c'est simplement de vous présenter en quelques mots.

Quentin Pauwels : D'accord ! Donc ici vous êtes à la société ACP Group qui comprend deux entités : Aménagement, qui s'occupe de l'aménagement du territoire en Région Wallonne et à Bruxelles ; et puis vous avez la société Clerbaux Pinon, qui est donc la sœur. Elles sont donc parfaitement liées. Clerbaux Pinon est donc une société qui porte sur l'architecture et l'urbanisme. Les deux sociétés ont été fondées dans les années 1990, donc ça date déjà. A l'époque, il n'y avait pas de certification. Donc moi je suis arrivée en 2010, ici au sein de la société. Et j'ai repris, en fait, la labellisation ; à l'époque, il n'y avait qu'une seule étoile. Au niveau de l'écolabel, c'est la personne que je devais remplacer qui avait fait la démarche en 2008, pour l'obtention. Et donc, j'ai repris le dossier avec l'aide de Mademoiselle Mexence, qui est arrivée également en 2010, et qui s'occupe de la gestion quotidienne du bureau. Donc moi je suis collaborateur en tant que... Je vais dire, je travaille pour le bureau sur les dossiers d'aménagements du territoire principalement et Justine s'occupe de la gestion courante du bureau. Et donc, il était indispensable que je l'ai à mes côtés pour poursuivre la labellisation.

SK : D'accord. Je note parce que si jamais ça n'enregistre pas, je suis un peu...

QP : Embêtée...

SK : Oui ! Pourquoi vous avez choisi d'accepter de reprendre le dossier du label ?

QP : C'était dans le package, quand je suis arrivé ici, on me l'a proposé en arrivant, sachant que j'avais fait des études en environnement. Donc, ça ne m'a pas posé de problème à l'époque de reprendre ça, mais je vais vous avouer qu'en arrivant, je ne savais pas très bien sur quoi ça portait, puisque ce n'était qu'une infime partie de mon contrat en venant ici. Et donc, de fil en aiguille, j'ai dû le découvrir ; j'ai mis un an pour en faire le tour...

SK : Oui, c'est conséquent comme dossier ! Toutes les personnes que j'ai déjà rencontrées me disent la même chose...

Justine Mexence : Au début, c'est impressionnant à assimiler et à faire le tour de tout ce qui est demandé. Une fois que la machine est mise en route, ça devient des automatismes au quotidien. C'est beaucoup moins pesant et c'est pratiquement inclus dans ce qu'on fait au quotidien, donc on ne s'en rend peut-être même plus compte comparer à d'autres sociétés qui ne le font pas, par exemple. Mais il faut, d'abord, juste apprivoiser le mécanisme.

SK : Oui, oui. Est-ce que, vous n'étiez pas à l'époque, mais est-ce que c'était une évidence pour ACP de s'engager dans la Responsabilité Sociale et dans l'environnement plus particulièrement ?

QP : Au départ, vu que l'entité est quand même assez petite, puisqu'à l'époque ils étaient 10, qui travaillaient ici, en ce compris les administrateurs, c'était quelque chose qui a dû à l'époque, mon collègue me l'avait dit, c'est quelque chose qui a dû être difficile à mettre en place. Il a vendu ça comme étant, au départ, une prestation gratuite. C'est important, parce qu'à partir du moment où, pour une petite entité comme la nôtre, ça coûte de l'argent, c'est une démarche qu'on ne va pas entreprendre systématiquement. C'est logique. Et donc, les administrateurs, à l'époque, avaient freinés et puis finalement, le collègue a dit « Oui, mais attendez, si je commence à faire la démarche bénévolement, est-ce qu'on peut conclure un accord ? » Et ils se sont mis d'accord comme ça. Le dossier a été... C'était un tout petit dossier au début en 2008, je veux dire l'IBGE était encore à ses débuts au niveau de la certification écolabel, donc ils ne demandaient pas grand-chose, donc c'est un dossier qui a été relativement vite et la première étoile est quand même accessible à pas mal de sociétés, sans faire de gros efforts parce que c'est la base. On part de là, et on vise à des améliorations continues. C'est le but de leur certification, c'est de tout le temps s'améliorer. Et donc, la certification, elle dure 3 ans ; enfin, elle est valable sur 3 ans. Et donc moi quand je suis arrivé en 2010, on est tombé un peu... Voilà, le gars, il est parti ; moi je reprends sa place et 2010, c'est le moment où il faut rentrer le nouveau dossier, en fin d'année. Et rentrer le nouveau dossier dit aussi qu'il faut rentrer dans les fiches techniques de l'IBGE et, ils veulent voir une progression. Or, on s'est rendu compte que forcément, comme ça n'avait pas été payé pendant 2 ans, il y avait eu du laisser-aller dans les chiffres, il manquait des données, puisque...

JM : Pas beaucoup de conscientisation non plus, puisque c'était... L'aspect bénévole n'était là que pour une personne, donc le reste du bureau s'y intéressait beaucoup moins que la personne qui s'était impliquée dans la démarche d'elle-même. Mais même s'il y avait un petit peu d'intérêt, il n'y avait pas une réelle conscientisation de la part du reste des collaborateurs. Et donc il a fallu... Trouver ce qui avait quand même tenu, ce qui était resté, ce qu'on avait mis en place et qui avait tenu au quotidien finalement... Il y avait quand même des choses, mais il a fallu quand même les rassembler, essayer de faire prendre conscience au reste des collaborateurs que tous les jours, ils faisaient des gestes, au quotidien, qui rentraient dans cette certification-là, sans même s'en rendre compte parfois, parce que les choses avaient été mises en place et qu'ils avaient continué quand même à les appliquer. Mais, on n'avait pas grand-chose sous la main. On était aussi pris par le temps, parce que c'est vrai que je suis arrivée un mois après Monsieur Pauwels et que, fin d'année, il a fallu se lancer là-dedans. Moi je n'y connaissais pas grand-chose non plus et... Et voilà, on s'est un petit peu familiarisé rapidement avec tout ce qui était demandé, et en plus l'IBGE avait peaufiné son cahier de charge et avait augmenté les demandes et les critères. Donc voilà, c'était un peu... Essayer de garder cette première étoile et peut-être visé une deuxième en se familiarisant avec ce qui était demandé en plus et en essayant de conscientiser chacun avec ce qu'il avait fait comme efforts au quotidien.

SK : Mais vous avez bien travaillé parce que j'ai vu que vous aviez les trois étoiles...

QP : Bin on a créé deux choses : On a, en 2010, on a demandé un poste au niveau financier à l'administration ici. Comme on a un poste, quand je travaille dessus, je suis payé pour le faire maintenant, et Justine ici. Donc ça change déjà beaucoup. Forcément, ça conscientise tout le monde au bureau puisque ça devient une mission, ça n'est plus du bénévolat, donc les collègues savent bien qu'il y a des prestations qui sont payées par le bureau, en ce sens. Et donc, ils doivent collaborer pour que ça fonctionne puisque l'argent provient des caisses du bureau et pour faire rentrer de l'argent, tout le monde travaille, les collègues et moi-même. Et donc, à partir du moment où on doit redépenser dans l'autre sens, on checke, on vérifie, on s'implique. Donc ça, ça été la première démarche en 2010. Et puis, on s'est rendu compte, comme l'a très bien dit Justine, qu'il y avait pas mal de choses qui avaient été mises en place. Mais la première marche est finalement très facile à obtenir, en soi, puisqu'on avait que des lampes classiques, je vais dire : Changer des ampoules, ça va très vite ! Passer en ampoules économiques, c'est le premier stade : Tout changer ! Mettre des bouteilles d'eau dans les toilettes pour diminuer le volume d'eau, c'est quelque chose qui se fait très vite. Et on voit immédiatement le résultat : Je veux dire, sur le mois, vous avez votre consommation qui boum ! Descend d'un coup ! Donc

toutes ces pratiques-là sont très, très faciles à mettre en place. C'est le premier stade, qui est indispensable. Après, on a, grâce à ça, obtenu la deuxième étoile, puisqu'on a aussi montré des tableaux, dans lesquels on voit une chute importante, mais c'est parce qu'on a tout changé : On est en éclairage LED, on est en ampoules économiques partout, donc forcément, quand l'IBGE a vu nos tableaux, la consommation avait complètement baissée. Donc, ils nous ont offert la deuxième. Après, pour recevoir la troisième étoile, on peut qu'on a dû cravacher pour faire la marge entre la deuxième et la troisième ! Rebelote, il faut prouver dans les graphiques qu'on a fait de l'amélioration, il faut changer la matière ; pour avoir la troisième étoile, il ne suffit plus de changer une ampoule. Les investissements deviennent de plus en plus lourds : On parle d'isolation, on parle de faire des devis pour changer les châssis. On n'a pas eu l'argent pour le faire, mais il a fallu prouver qu'on avait fait des démarches. Il a fallu prouver, comme on est propriétaire uniquement du 7^e, cette aile-ci, pas l'aile d'en face, il a fallu prouver qu'on faisait du lobbying sur la copropriété pour changer le système de chauffage. Il faut prouver ! Donc on a dû montrer des devis de gens qu'on a dû faire venir pour changer les chaudières, etc. Donc on a investi dans des nouvelles machines plus économiques en énergie ; on a investi dans un nouveau frigo, dans un nouveau lave-vaisselle... Fin, le lave-vaisselle, il commence à avoir de l'âge. On a regardé les blocs sanitaires, pour avoir un bloc sanitaire qui consomme moins d'eau...

JM : Il y a l'éclairage aussi...

QP : Tout l'éclairage, on est qu'en LED maintenant, parce que la technologie LED n'existait pas en 2010, mais maintenant on est en technologie LED avancée, donc on a des lumières LED et on a tout changé en LED. Mais ça coûte très cher en ampoule. Et donc, on voit que le passage de deux à trois, c'est un passage qui nécessite de gros sacrifices au niveau de l'administration-même de la société et là, ça implique un nouveau mouvement, il faut arriver à prouver aux administrateurs qu'on va faire un gain économique. Ça, c'est le passage de deux à trois, je dirai. C'est très marqué à ce niveau-là. Donc voilà, il faut investir ces 5.000€, mais c'est un investissement sur 3-4 ans ; mais eux, les administrateurs, ce qu'ils veulent voir, c'est la rentabilité sur 1 an, ça ils aiment bien. Quand on commence à leur dire 3, 4, 5 ans... Ouh là, ouh là ! On va peut-être pas investir maintenant, on peut attendre 1 mois, on peut encore attendre 1 an pour investir là-dedans ? Donc ça devient très délicat. Et donc maintenant, je dirai qu'on est arrivé, chaque fois la corde devient de plus en plus fine, et ici on est vraiment arrivé trois étoiles, et depuis quelques mois, on se pose la question avec Justine « Qu'est-ce qu'on peut encore faire pour améliorer et préserver, puisqu'on ne peut pas aller au-delà, cette troisième

étoile ? » Quand on voit les grosses sociétés qui ont trois étoiles, nous je pense qu'on est la plus petite de tout le lot, quand on voit toutes les autres grosses sociétés, eux, c'est encore facile pour suivre chaque fois leurs améliorations, parce qu'ils ont un collaborateur qui est quasi payé à $\frac{3}{4}$ temps pour le faire ! Quand je discute avec des collègues, ils ont un poste pour ça, qui est le même que EMAS et tout le reste, hein, c'est englobé dans des grosses charges comme ça, qui sont obligatoires. Mais donc, nous, à notre niveau, on est arrivé à un moment où, financièrement, pour aller au-delà, ça nous coûterait trop cher : Changer les châssis, c'est impensable pour nous, c'est plus de 90.000€... Et 90.000€, rentabilité sur un petit bureau comme le nôtre, c'est impossible. Donc, pour l'instant, ce n'est pas envisageable.

JM : Bin, maintenir les efforts qui ont été faits, déjà.

QP : Il faut maintenir les courbes !

JM : Maintenir tout ce qui est courbes d'électricité, courbe de consommation d'eau, au niveau de la consommation papier,...

QP : Chauffage...

JM : Oui, chauffage, et maintenir tout ce qui a été mis en place en termes d'équipe, par rapport aux collaborateurs ; essayer que ça ne flanche pas ; essayer que, quand il y a de nouveaux collaborateurs, qu'ils soient dans le même état d'esprit, que ça rentre justement dans l'idée d'être conscientisé dans cette éco-labellisation et d'entrer dans le jeu... C'est un travail de tous les jours, ce n'est pas une corvée non plus, loin de là ! Mais il y a parfois des rappels à faire pour qu'on maintienne un certain cap et qu'il n'y ait pas une baisse de régime un certain moment. Et puis après, c'est vrai qu'avec la dame de l'écolabel, on en a discuté et il y a un moment où viser plus haut, il n'y a pas, de toute façon. Il faut maintenir les efforts qui ont été faits et reconnaître qu'il n'y a plus, à notre niveau, de possibilités de faire énormément de changements. Bin voilà, la dame de l'IBGE en était consciente aussi, dans la mesure où c'est qu'on n'est pas beaucoup, où on n'a pas les mêmes moyens que les grosses sociétés. Mais à notre niveau, pour une société de 10-15 personnes selon les moments, c'est maintenir vraiment les efforts... Ou essayer davantage d'être éco-labellisé au niveau des fournitures ou des choses comme ça, au niveau des consommables et des machins comme ça. Rester vraiment dans cet état d'esprit-là, que tout le monde en prenne conscience et continue à en avoir conscience au quotidien.

SK : Oui, une fois qu'on a déjà fait beaucoup de choses, c'est difficile de faire mieux...

QP : Oui !

JM : Maintenir le cap, je crois que c'est une des plus belles preuves qu'on puisse montrer à... Par rapport à l'état d'esprit de la société aussi, c'est aussi de se dire qu'on ne l'a pas fait juste pour avoir les trois étoiles, et qu'on est vraiment dans une thématique de respect de l'environnement...

QP : C'est ce qui est demandé !

JM : Voilà ! Ça s'applique tant dans notre quotidien que lorsqu'on traite un dossier et tout ce qui va avec. Maintenir le cap, ce n'est pas toujours facile et puis voilà, c'est un peu le challenge de se dire « On y est arrivé, autant continuer et performer toujours un peu plus », mais avec des moyens qui nous sont proposés et le peu de moyens qu'on a pour certaines choses, quoi... Parce que voilà, ça va de la rame de papiers aux consommables, le papier dans les toilettes ou des choses comme ça. Mais à un certain moment, financièrement, on ne peut pas tout changer, on ne peut pas passer à une gamme supérieure... Il faut que les administrateurs suivent aussi, il faut que ça ait une cohérence par rapport à l'équipe, au bureau, par rapport à ce qu'on fait. Parce que, voilà, ça a quand même une plus-value par rapport à la vision que l'extérieur peut avoir de notre bureau. Et ça, je pense que rien que ça, c'est important, ça vaut la peine de se donner à fond pour garder ces trois étoiles...

SK : Mais j'en avais parlé avec l'ancienne Société pour le Développement de la Région de Bruxelles-Capitale, aujourd'hui citydev, parce que je les ai rencontrés aussi, et eux, ça fait déjà quelques années qu'ils sont déjà au niveau trois étoiles, mais elles le disent, c'est difficile de trouver mieux à faire. Pour l'instant, tout ce qu'elles font, c'est se garder au niveau parce qu'à un moment donné, on ne sait plus rien faire de nouveau...

JM : Ce qui est déjà bien aussi, de maintenir les efforts je pense. Ça montre aussi l'envie de s'engager et de rester en accord avec ce qu'on a fait jusqu'à maintenant. Évidemment, ça devient des gestes quotidiens et parfois, on a l'impression qu'on ne fait plus rien, mais je pense qu'inconsciemment, on le fait quand même. C'est juste inscrit dans notre mécanisme de fonctionnement de tous les jours. Mais il faut quand même, de temps en temps, redire les choses, remettre les choses en place, encourager aussi, parce que voilà, ça fait partie aussi du challenge et de se dire que, quand on encourage les collaborateurs et qu'on leur montre que ça paye, tout

le monde est un peu plus conscient, tout le monde garde l'envie de s'impliquer, la même motivation...

QP : Il faut sans arrêt leur rappeler aussi...

JM : Bin rappeler ou montrer les résultats positifs !

QP : Mais pas tout le temps, il ne faut pas les noyer, parce qu'au départ, on mettait pleins d'infos et on se rend compte qu'après quelques semaines, ça disparaît dans le reste des tâches, il y a tellement de choses qui arrivent sur les bureaux... Donc maintenant, on a opté depuis 2 ans pour une information très ciblée et très marquée, avec des couleurs, un truc qui sort et qui ne peut pas se mélanger avec le reste. Et on ne noie pas, on va directement à l'essentiel : Quelques chiffres, deux graphs et une note de conclusion en rouge ou en vert, en fonction que c'est bon ou c'est pas bon. Ça se lit en moins d'une minute et on sait que tout le monde va passer dessus. Parce que c'est un truc qui sort d'un coup, ce n'est pas toutes les semaines. Donc ça, c'est ce qu'on ne faisait pas entre la première et la deuxième étoile, on faisait régulièrement des fiches et on s'est rendu compte que ça ne servait strictement à rien. Et donc maintenant, c'est surtout que dès qu'il y a un point positif, on le signale et dès qu'il y a un truc vraiment négatif, on le signale. Et ça, ça marche !

SK : C'est plus facile aussi pour avoir l'attention des gens. Quand on les inonde comme ça, comme vous dites, d'informations, on ne fait plus attention au final à ce qui est dit.

QP : Oui, tout à fait !

SK : Ça aussi, ça ressort un petit peu partout. Donc, est-ce qu'ACP a d'autres labels sociaux, environnementaux ou autres ?

QP : Non, c'est le seul. Qui est sur tous nos formulaires d'ailleurs, qui est sur nos cartes quand on envoie un mail. Il est partout le label, parce que justement, c'est le seul.

SK : C'est bien de le mettre en avant, donc...

QP : Oui !

SK : Alors, quelles ont été les raisons qui ont poussé votre prédécesseur à choisir ce label ?

QP : Bruxelles, donc la localisation ; et puis, l'accessibilité. Il paraît que le site était très bien fait en 2008 pour aller chercher les infos, savoir ce qu'il fallait faire, etc. C'était très propre comme site, vraiment pas un site brouillon, comme on peut trouver, où on doit faire des recherches et des recherches pour trouver une info. L'IBGE, c'est boum ! Vous rentrez dans l'écolabel et vous avez toute la maison écolabel et vous pouvez aller dans la cuisine, dans le salon, etc. Vous ne sortez jamais de la maison, vous avez tout accessible dans le dossier écolabel de l'IBGE, vous retrouvez toutes les informations. Et finalement, il évolue assez peu en soi ; le module, la maison évolue peu, les pièces changent, mais la maison reste la même. Et donc, on sait toujours s'y retrouver. Moi, maintenant, ça fait 5 ans que je suis dessus, je crois que c'est toujours le même format, donc pour moi c'est super simple. Et alors, ils sont très accessibles par mail : La moindre question, c'est super facile d'avoir accès à eux ! Et donc, c'est vraiment ça qui fait la différence par rapport à un label, je vais dire, comme ceux de la Région Wallonne, où c'est très protocolaires, où il y a 36.000 numéros, c'est très dur... Ils commencent à faire des efforts, mais les départements urbanisme et logement du SPW, c'est... Pffff ! Pour les avoir...

SK : Je sais... Mon autre label, c'est Région Wallonne, c'est horrible !

QP : Ah bin voilà ! Ils sont tout le temps en vacances ou je ne sais pas... Moi j'ai encore téléphoné ce matin pour tout autre chose au département logement, c'est « Ah non, il faut rappeler lundi »... A l'IBGE, vous avez quelqu'un. Au pire, ils sont 3, je pense... Je pense que la Région Wallonne, elle est toute seule la petite femme...

SK : Je ne sais pas, mais c'est vrai qu'on ne sait pas les joindre, ils ne sont jamais disponibles.

QP : Ça change tout le temps ! Tandis que là, je dois avouer, ça fait 5 ans que j'ai à faire à la même équipe, et ça c'est bien aussi, parce qu'ils nous connaissent ! Même si sur le site on a l'impression d'être beaucoup, ceux qui ont deux ou trois étoiles, ils les connaissent déjà par cœur ; pour ceux qui ont une étoile, bin ils viennent d'arriver, il faut le temps qu'ils se mettent dans la danse, mais les deux ou trois étoiles, ils les connaissent par cœur.

SK : D'accord. Alors, est-ce que vous envisagez de vous conformer à d'autres labels à un moment donné ?

QP : Pour des questions financières, non. A l'heure actuelle, ce n'est pas à l'ordre du jour, sachant qu'on est très contents de ce label-là, qui nous a déjà servi dans des affaires. C'est

demandé. Pour une société en environnement comme nous, dans l'aménagement du territoire, même si c'est un label bruxellois, en Région Wallonne ils font quand même attention à ça aussi. Donc on joue essentiellement la carte sur Bruxelles quand on remet des offres à Bruxelles, c'est très important de le mettre en avant. En Région Wallonne, on le met aussi d'office. On voit que parfois ça porte. Mais c'est vrai que pour nous, qui travaillons quand même à 67% en Wallonie, avoir un label Région Wallonne serait très bénéfique. Mais je pense qu'à l'heure actuelle, au regard de la charge de travail des deux composants, ce serait trop gros, trop lourd pour une petite société comme nous, et donc il faut faire un choix. Et le choix, il a été fait en 2008, je n'étais pas là... Maintenant, partir sur ce label, on n'envisage plus de changer parce qu'on a eu les trois étoiles et il faut rester dessus.

SK : Et puis, si ça marche bien avec celui-là, pourquoi changer ?

QP : Oui ça marche bien et tant qu'on n'a pas de demandes spécifiques de clients... On n'a jamais eu ça, enfin depuis que je suis là, on a jamais eu un client qui a demandé « Tiens, au fait, nous on vous demande dans notre offre, que vous soyez labellisé en Région Wallonne ». On ne l'a pas eu. Donc tant qu'on n'aura pas ça, nos administrateurs ne changeront pas. Si le jour où ça vient dans les offres, où pour remettre offre dans tel domaine, dans tel domaine d'étude si vous voulez remettre offre, il faut être labellisé du SPW, par le SPW, là, forcément, en une semaine le dossier sera fait, on met toute l'équipe dessus. Mais tant qu'il n'y a pas une demande, une contrainte, c'est toujours ça... Il ne faut pas oublier que ça marche par la carotte et le bâton ; la carotte, c'est de dire qu'on est labellisé, qu'avec ça on peut récolter des offres et faire des économies financières au niveau de l'énergie ; le bâton, c'est de se dire qu'il faut quand même bosser dessus, parce que sinon on risque de la perdre, d'être rétrogradé. Et ça, c'est vraiment le bâton, de dire voilà, le jour où ça apparaîtra clairement dans les offres, il faut être éco-labellisé pour pouvoir remettre offre dans l'environnement, ça c'est le deuxième coup de bâton. Tant qu'on n'a pas ce deuxième bâton, on ne le fera pas.

SK : D'accord... Est-ce que... Non, vous m'avez déjà répondu à ça... Ça aussi... Vous anticipez mes questions en fait... Pourquoi avoir choisi d'être labellisé justement en 2008 ? Vous connaissez la raison ou pas ?

QP : Euh non... Franchement, je ne connais pas la raison.

JM : Je me demande si ce n'est pas une démarche personnelle d'abord, du collaborateur...

QP : Qui était très impliqué personnellement dans tout ce qui est espaces verts compostage, etc.

JM : Vraiment, l'environnement, c'était quelque chose d'important pour lui...

QP : C'était un bricoleur aussi, un peu, donc dès qu'il voyait une ampoule à incandescence, il avait ses cheveux qui se dressaient sur sa tête donc... C'est plus qu'une démarche personnelle, je pense...

SK : D'accord... Quels étaient les enjeux de l'obtention de ce label pour ACP ? Vous m'avez déjà parlé des offres de marché, etc., que ça pouvait vous aider...

QP : L'image de marque, ça permet de se différencier... Parce qu'on est pas mal de société à Bruxelles qui traitons de l'environnement, de l'aménagement du territoire. Principalement, des études d'influence. Le fait d'avoir ce label, on est l'une des seules sociétés à Bruxelles, en aménagement du territoire, je pense même qu'on est les seuls à Bruxelles, à avoir ce label de trois étoiles. Et donc, ça nous permet au moment des offres de nous différencier des autres.

SK : D'accord ! Donc c'est vraiment une plus-value en fait pour vous...

QP : C'est une vitrine !

JM : C'est aussi dans l'air du temps...

QP : C'est pour dire, c'est pour montrer au maître de l'ouvrage qu'il peut nous faire confiance en disant « Regardez, nous sommes sérieux, nous sommes certifiés par l'IBGE ; regardez, on a trois étoiles, ça veut dire qu'on bosse bien, qu'on progresse alors que notre entité est toute petite ». C'est une marque de confiance aussi, l'IBGE ça rassure.

JM : Et puis il y a une conscientisation de tout ce qui est environnement, c'est quelque chose qui est en plein développement depuis quelques années...

QP : C'est comme quand vous achetez un produit, si vous voyez sur l'étiquette qu'il y a CE, vous êtes déjà plus rassurée que si vous voyez un truc où il y a trois ou quatre logos chinois et que vous ne comprenez rien à l'étiquette... Bin là, c'est pareil pour nous. C'est un peu notre logo CE. Je dirai même plus, c'est plus que CE, parce que le logo CE chez nous, c'est le fait d'être agréé par Bruxelles Environnement et par la Région Wallonne ; ici, c'est vraiment du bleu-blanc-belge, production locale !

SK : D'accord, d'accord. Alors... Donc, vous m'avez dit à l'instant que c'était plutôt une démarche personnelle, il n'y avait donc pas eu de pressions externes à l'entreprise pour le faire ?

QP : Non, non.

SK : D'accord, et justement, Mademoiselle ou Madame, je ne sais pas...

JM : Non, Mademoiselle, ça ira...

SK : Ok, ok... Vous disiez donc que c'était dans l'air du temps... C'est le fruit un peu d'une tendance, d'une mode ou...

JM : Je ne pense pas, je pense que si on a envie de se conscientiser à l'environnement, d'y mettre l'énergie, parce que c'est ce qui, finalement, est l'objet aussi du débat, c'est que ça prend énormément d'énergie de mettre ça en place dans une structure qui n'est pas du tout réceptive... Parce que je ne crois pas que les administrateurs étaient dans cette optique-là... Ce n'est pas juste l'air du temps, c'est que la personne qui a voulu lancer ça était vraiment en application avec tout ce qui a trait à ça... Après, quand on est impliqué, on l'est en dehors du bureau aussi, donc inévitablement, pour que ça perdure, il faut que les gens soient en accord ça et peut-être ouvrir certaines personnes à ce genre de démarches. Les administrateurs ne l'étaient peut-être pas au départ, ils sont devenus réceptifs ; idem pour le reste des collaborateurs. Je ne crois pas que ce soit juste une mode, une fois que tout le monde se conscientise avec ce que ça peut avoir comme impact, les gens y adhèrent et puis, bin si ça ne fonctionne pas, ils s'en vont, mais en règle générale, il n'y en a encore aucun qui est parti par rapport à ça... C'est juste, peut-être, leur ouvrir les yeux sur certaines choses et puis qu'en dehors d'ici, ils le font aussi chez eux.

SK : D'accord !

QP : Il est clair que le coordinateur du Label Entreprise écodynamique, s'il vient en Hummer, qu'il met du round up toute la journée, qu'il ne composte pas, qu'il fout tout dans sa poubelle, qu'il ne trie pas chez lui, etc. Il ne va rien apporter au label, parce qu'il y a toute une expérience qui doit se faire derrière et l'IBGE n'apporte pas ça, ils n'apportent pas tout sur un plateau, il y a quand même pleins d'initiatives. Après, le jour de la labellisation, on échange nos idées, mais c'est tout ! C'est une fois tous les 3 ans, donc entre les 3 ans, il faut innover. Quelqu'un qui n'a pas ça pas dans la peau, ne va pas faire du management environnemental dans une société, ça c'est certain. Et d'autre part, ce label permet aussi, je pense, d'une certaine manière, aux administrateurs de se donner bonne conscience aussi ! Ça permet de se donner bonne conscience

en se disant « Si, si, mon bureau fait des efforts ; moi, je ne sais pas toujours faire des efforts, mais le bureau fait des efforts. C'est bien ! »

SK : Oui... Ok ! J'ai des sous-questions, mais de nouveau vous répondez, vous anticipez... Est-ce qu'il a répondu à un besoin en interne particulier ?

QP : Le collaborateur ?

JM : Pour la première étoile ? Pour la démarche ?

SK : Oui, la première étoile, pour la démarche...

QP : Non, non, je ne pense pas me souvenir... Il a vraiment fait ça tout seul au début...

JM : Ça a perduré parce que, que ce soit Quentin ou moi-même, on avait le cœur à l'ouvrage et qu'on était indépendamment de ça, impliqué déjà je pense... Voilà, c'est notre nature aussi de s'impliquer dans ce genre de démarches. Et puis parce qu'on y a mis le cœur à l'ouvrage et que les collaborateurs se sont sentis aussi motivés, investis. Mais comme je l'ai dit précédemment, quelqu'un qui n'a pas cette optique-là ne jouera pas le jeu et du coup n'aura rien à faire vraiment... Ça englobe un tout, alors il n'est pas en accord avec ce que le bureau peut proposer, ou les administrateurs. Je pense que c'est bien que ç'a été mis en place et que ça se soit structuré ; il y a eu une évolution de la motivation, elle a grandi chez certains ; certains se sont découvert l'envie de faire attention, mais s'il n'y avait pas eu une envie ou un intérêt quelconque, ça aurait été non depuis le départ. Certains administrateurs de certaines sociétés ne semblaient pas avec ça... Si ça ne les intéresse pas et qu'en dehors ils ne font pas attention... Ici, il y avait certainement un intérêt et voilà, c'est une belle plus-value pour le bureau, mais ça n'est pas que ça, parce qu'au fur et à mesure, ils se sont rendus compte aussi que c'était du boulot et qu'il fallait quand même s'investir, qu'il fallait maintenir les efforts, qu'il fallait sans cesse essayer de trouver de nouvelles idées malgré le budget qui est faible...

QP : C'est très dur !

JM : Et donc, s'ils n'avaient pas envie ou si ça ne les intéressait pas et que ce n'était vraiment pas leur truc, je ne pense pas qu'ils auraient perdu leur temps et qu'ils auraient prêté l'attention...

QP : Le problème, c'est qu'entre les 3 ans, ils ne voient pas ce qu'on produit et eux, ils voient l'argent qui sort des caisses tous les mois, et ils ne voient pas le dossier, il n'y a pas de dossier, il faut aller sur le serveur, aller voir les graphiques, etc. Si, ils se rendent compte de ce qu'on fait quand on sort des fiches d'alarme, donc quand on sort des rapports par-ci, par-là, mais entre, ce n'est pas quelque chose de très visible en soi. A part la première marche où on change toutes les ampoules, le reste ça ne se voit pas. La gestion du chauffage, vous ne pouvez pas le voir ; la gestion de l'eau, c'est caché ; la gestion du papier, ça ne se voit pas tout le temps, c'est quelque chose qui se voit pas, mais pas tout le temps ; et donc, c'est très difficile de dire à chaque fois « Mais si, écoutez, ça sert à quelque chose, continuez la démarche, n'ayez pas peur, on y arrivera, on va maintenir le cap », mais il faut... Fin, ça retombe vite de leur côté hein ! On a été félicités pour nos trois étoiles ; un mois après, c'était déjà retombé, le soufflet était complètement retombé. Et maintenant, moi je dois de nouveau prêter mes heures, c'est nouveau, l'administrateur passe et me dit « J'ai vu que tu avais presté des heures en ecolabel... C'était sur quoi exactement ? C'est nouveau ? »

SK : Oui... Il faut une justification constante, en fait...

QP : Voilà ! Pendant les 3 ans, c'est toujours ce délai, qui est assez court quand même, mais pendant ces 3 ans, nous, on va devoir prouver ce qu'on fait. Ça, l'IBGE ne met pas assez en avant la face cachée, je dirai ; c'est bien d'être labellisé tous les 3 ans, mais ils ne se rendent pas compte qu'il y a quand même de gros sacrifices qui sont faits par rapport au chef d'entreprise... Donc, à moins que ça ne soit un chef d'entreprise... Dans beaucoup de cas, c'est le cas, c'est ça qui est génial, c'est que c'est un chef d'entreprise qui prend les commandes de l'ecolabel. Ça, c'est génial ! Il fait tout, tout seul : Il gère sa société ; s'il doit investir, il ne doit pas passer par X ou Y... Généralement, ce sont les sociétés qui avancent le mieux ! J'ai pu constater par rapport à ceux que je croise depuis 2010, ceux qui sont boss et qui ont le label, ils ont filé... Tout avance, quoi ! Il n'y a pas de questions à se poser. Nous, ici, il faut qu'on fasse des réunions quand on choisit... Même pour 2€, il faut envoyer un mail pour justifier pourquoi on investit 2€ dans tel ou tel système ; pourquoi est-ce qu'on doit investir 80€ dans une nouvelle vanne de radiateur. Le gars qui achète pour son entreprise, il sort son portefeuille, il fait vite une facture, il met la facture dans le dossier ecolabel, hop ! « Elle est payée, c'est fait, je n'ai plus qu'à faire venir le gars pour la changer. » Ça va quand même vachement plus vite !

SK : Oui, c'est beaucoup plus facile quand on est aux commandes, en fait...

QP : Donc, moi je pense que l'IBGE devrait se réorienter, ça serait cool, de se réorienter vraiment sur les chefs d'entreprise, aller les cibler, et ne pas passer par l'échelon en-dessous directement. Il faudrait qu'ils puissent remonter d'eux-mêmes à l'échelon supérieur...

JM : Mais je ne sais pas très bien dans quelle mesure... Fin si, l'aspect chef d'entreprise qui s'implique pour sa société, ça fait certainement avancer les choses, ça c'est sûr ; par contre, je pense que si on est dans cette idée de s'investir dans l'environnemental, on l'est, on le fait à la maison aussi. Après, il y a toute une thématique de « Est-ce que j'ai le temps, est-ce que je sais m'impliquer, est-ce que je peux, est-ce que j'ai envie... » Voilà, ça couvre un petit peu l'idée qu'ici, que parfois ils n'ont peut-être pas envie, pas le temps ; à la maison c'est pareil, on fait des efforts et on ne les voit pas tout de suite, en fin d'année quand on arrête les comptes, quand on fait les courses, et des choses comme ça. Mais les choses comme ça, ce n'est pas toujours évident et imminent non plus. C'est un peu la même thématique. Ici, il faut toujours un peu rappeler les mêmes choses, il faut toujours un peu dire « Oui mais vous verrez en fin d'année, la facture sera moins importante, il y aura une évolution dans la consommation,... » Mais il y a un moment... On ne change pas les gens, c'est leur façon de fonctionner au-dehors, ça fonctionnera comme ça ici aussi. Après, comme dit Quentin, le chef d'entreprise qui a ça dans la peau et qui prend l'initiative de lui-même, c'est que déjà à côté, c'est sa façon de fonctionner dans la vie de tous les jours, donc... Il y a un peu deux écoles, quoi : Il y a l'idée que ce soit fait par quelqu'un qui s'implique de A à Z, et puis il y a l'idée que ce soit très bien et une belle plus-value pour la société, mais qu'on laisse faire le collaborateur parce qu'il y a moins de temps disponible, parce qu'on n'a pas envie de s'impliquer pour tel ou tel type de papier... Ce n'est pas toujours très palpitant, ça ne les intéresse pas de perdre leur temps à ça, d'une certaine façon. J'entends par perdre le temps, ce n'est pas négatif, c'est juste que voilà, il y a parfois des choses beaucoup plus importantes à régler. Mais le fait que ça perdure, je pense qu'il y a quand même eu un changement ou une ouverture d'esprit, parce que sinon ça n'aurait pas tenu. Il n'y aurait pas cette envie d'aller chercher cette troisième étoile qu'on a eue et de maintenir les efforts... Même s'il faut faire du forcing, même si, par moment, il faut communiquer pour 2€ comme une autre dépense, hein. Je pense qu'au final, si aucun des deux n'était ouvert et réceptif à ça, il n'y aurait même pas besoin de communiquer, on le sentirait tout de suite et ça n'aurait pas tenu autant d'années.

SK : Oui, oui, oui, j'ai rencontré quelqu'un lundi après-midi, quelqu'un qui... Ils sont aussi une vingtaine et au début, tout le monde était partant et après, une fois qu'il a parlé de dépenses

éventuelles à faire, c'est retombé. Et eux n'ont pas renouvelé, et ils ne comptent pas se relancer là-dedans, parce qu'il y a des dépenses, etc.

JM : Oui mais donc c'est bien... Voilà, je pense qu'à côté, en dehors de leur travail, les gens ne s'impliquent pas davantage non plus dans cette thématique-là...

SK : Oui c'est ça, c'est embêtant mais bon...

QP : Excusez-moi, mais je dois décrocher (*Monsieur Pauwels sort de la salle de réunion où nous nous trouvons*).

SK : Est-ce que vous trouvez que le label est particulièrement bien adapté aux entreprises de votre activité ?

JM : Moi je vais vous dire oui, parce qu'étant dans l'aménagement du territoire, ayant un attrait pour tout ce qui touche à l'environnement, étant une petite structure... Ça a ses pour, ça a ses contres, c'est-à-dire qu'on peut aussi mettre en place des choses assez facilement, et en même temps, on est limité parce qu'on est une petite structure. Donc oui, en étant dans l'aménagement du territoire, c'est quelque chose qui est en plein accord avec ce qu'on fait, avec les dossiers qu'on peut traiter... (*Monsieur Pauwels est revenu*). Mais je pense que ça peut s'appliquer aussi à de grosses sociétés qui ont envie de se conscientiser à tout ce qui est au niveau environnemental, qui ont envie de faire bouger les choses. Moi je dirais oui, d'un point vue... Parce que je suis dedans tout le temps et qu'on a réussi à mettre quelque chose en place et que ça tient. La personne que vous avez rencontrée lundi, lui aura peut-être une autre réponse parce que ça n'a pas fonctionné, ou il sera peut-être plus négatif parce que ce n'était pas dans la même vision des choses...

SK : Oui, il était très, très déçu...

JM : Je m'en doute ! Lui il dira peut-être que non, qu'il aurait peut-être plutôt fallu changer l'une ou l'autre chose pour que tous se conscientisent, mais ça doit venir des collaborateurs et des administrateurs. Si vous n'avez pas ça en vous... Et on ne sait pas adapter le label à la carte non plus, il faut quelque chose de général, qui permettent à l'une ou l'autre société, quel que soit ce qu'elle fait, de pouvoir rentrer là-dedans. Vous avez des concessionnaires qui vendent des voitures et qui sont labellisés aussi. Mais oui, mais voilà, on est dans une autre démarche aussi, et pourtant ça touche à l'environnement. Je ne sais pas ce que Quentin en pense...

QP : Oui c'est vrai... Moi j'étais choqué de voir certaines sociétés, notamment de produits chimiques, éco-labellisées. Bon bin voilà, ça fait partie du jeu. Il ne faut pas oublier que l'écolabel, c'est sur le principe de fonctionnement même, surtout hein, de la société. Après il y a un onglet qu'il ne faut pas oublier et qu'il ne faut pas négliger dans l'écolabel, il y a une demande spécifique, c'est dans l'onglet « Prestations extérieures » : Est-ce que vous faites des efforts pour l'environnement vers l'extérieur. C'est posé, hein ! Et là, encore une fois, dans le document, il faut prouver qu'on fait des efforts vers l'extérieur. Alors, ces sociétés-là, je ne sais pas trop comment elles font. Bon, un vendeur de voitures, il pourra dire que sa marque fait des efforts en production de CO² ; une entreprise de produits chimiques pourra toujours dire qu'ils mettent moins de produits, qu'ils mettent moins de telles ou telles molécules dans ces mêmes produits et qu'elles ont évolué dans le process... Voilà, je pense qu'ils le vendent comme ça. Mais nous, ça nous a choqué de voir certaines sociétés comme ça qui apparaissent... Mais qu'est-ce qu'ils viennent faire dans le label ? Pour nous, ça vient un peu polluer le label écodynamique... On ne s'assied pas à côté d'eux au moment de la remise quoi, c'est un peu bizarre, quoi.

SK : Oui, je comprends. Je n'ai pas trouvé ça non plus très cohérent...

QP : Non, là il y a peut-être quelque chose à demander à l'IBGE...

JM : Je pense que ce qui est mis en avant, c'est la démarche de faire des efforts...

QP : Oui, je pense que c'est ce que l'IBGE vise !

JM : Voilà, qu'ils fassent des efforts et que ça s'entende au niveau des informations, que ça soit au niveau énergétique, mais propre à leur société. Après, des efforts vers l'extérieur aussi : Moins de production de produits chimiques, de polluants, de tout ce qu'ils veulent avec. Mais l'idée, c'est de faire des efforts, c'est large !

QP : Oui, et il ne faut pas oublier que l'IBGE, ils sont dans un processus bruxellois. On joue à un jeu, mais pour eux, le jeu est beaucoup plus important que le nôtre, puisqu'eux, ils travaillent à l'échelle de Bruxelles, et que pour l'Europe, ils doivent prouver que Bruxelles fait des efforts en termes d'émission, etc. Donc plus il y a de sociétés qui rentrent, qui arrivent à jouer dans le jeu, mieux... Plus l'IBGE va être favorable à cela parce qu'ils arrivent alors à contrôler un maximum de sociétés. S'ils pouvaient avoir toutes les sociétés de Bruxelles, pour eux, ce serait génial ! Ils pourraient dire « Voilà, si vous voulez la troisième étoile, il faut produire moins... »

C'est génial, ils font d'une pierre deux coups. Eux, ça ne leur coûte pas grand-chose de labelliser une fois tous les... Fin, une seule fois par an ; deux fois par an, ils ont des réunions de labellisation ; ça leur coûte le prix de la prestation, du Power Point, de la location de la salle, etc. Mais en soi, il faut penser à la retombée économique derrière qui est énorme pour eux ! Le fait de dire que chaque année Bruxelles diminue ses émissions de CO², c'est super important. Il y a un enjeu beaucoup plus grand derrière. Donc, ils ont tout intérêt à... Et c'est ce qu'on ressent dans le dossier, ils ne sont pas embêtant... Un bon dossier, soit ils nous laissent à la même étoile, voilà ça prouve qu'on a fait des maxi-efforts ; soit on a fait des super efforts, ils nous montent, c'est ce qu'il s'est passé cette année puisqu'on avait fait des super efforts ; soit on est rentré, on fait ce qu'on peut... C'est ce qu'elle nous avait dit la dame, elle nous avait dit « Ecoutez, les sociétés qu'on voit qu'ils font ce qu'ils peuvent, on les laisse dans l'éco-labellisation ». Eux, leur but, c'est de pouvoir accéder aux chiffres. C'est très important les chiffres : Voir que les sociétés font des efforts. Même si ce n'est pas la première source de pollution à Bruxelles.

JM : C'est très large comme label, finalement.

SK : Mais il y a de plus en plus d'entreprises qui s'y conforment quand même, chaque année...

JM : Oui, mais c'est parce que finalement... Comment est-ce que je vais dire... La thématique est large aussi : Changer des ampoules, tout le monde peut le faire. Voyez, c'est...

QP : D'ailleurs, on le voit ce gros changement depuis... Oui, mais c'est pour pousser les gens justement à changer parce que tout le monde n'y pense pas, il faut le prouver...

JM : Oui mais une société qui produit des produits chimiques pourra changer ses ampoules et entrera dans l'éco-labellisation. C'est, voilà, c'est l'image, c'est très schématisé, mais il n'y a pas beaucoup d'efforts à faire pour avoir une première étoile, et une première étoile, c'est toujours bien, c'est toujours mieux que de ne pas en avoir. Mais finalement, l'entreprise qui produit des produits chimiques ne changera peut-être rien à sa production, à ses polluants et à tout l'impact mauvais que ça a sur l'environnement, mais elle sera dans l'éco-labellisation parce qu'elle aura fait des changements au sein de l'entreprise.

QP : Et c'est là tout l'intérêt de l'IBGE, c'est que cette société soit passée à une étoile parce qu'on constate que la première marche, finalement, c'est celle qui fait gagner le plus de gains en termes d'énergie. La première étoile, la première marche, changez les ampoules, évitez de

dépenser trop d'eau, etc., c'est ce qui fait vraiment le max au niveau énergie. Après, changer des châssis, ça coûte un pont et au niveau de la rentabilité énergétique, etc., ce n'est pas ça qui fait gagner. Donc l'IBGE a tout intérêt de jouer le jeu au niveau des premières étoiles. C'est là qu'on fait 50% de gains sur le chauffage, sur l'électricité ; on fait facilement 40% de gains sur l'eau !

JM : Ce qui est déjà très bien !

QP : Et au niveau bruxellois, encore une fois, si on se remet au niveau de Bruxelles, c'est énorme ! Si toutes les sociétés arrivaient, ne fut-ce qu'à avoir une étoile en faisant ce genre de démarches, en changeant une seule ampoule allogène ou à incandescence, on dit qu'on met toutes nos ampoules en LED, oui, rapidement, Bruxelles... On pourra déjà supprimer une nouvelle centrale à Thiangé. Et c'est ça tout l'intérêt, tout l'enjeu il est là : Essayer d'accepter un maximum de sociétés en une étoile pour pouvoir faire ce premier palier. Et on le voit maintenant dans la démarche de l'IBGE, depuis un an ils ont mis en place sur leur site un programme dans lequel on peut, on devrait normalement, aller introduire toutes nos données mensuelles. Ce tableau est identique pour toutes les sociétés. Et donc, qu'on soit grand, qu'on soit petit, eux ça leur permet d'avoir un contrôle visuel immédiat des efforts et des consommations, qu'on soit une, deux ou trois étoiles. Et ça c'est tout neuf.

JM : Il y a certaines choses qui sont difficilement quantifiables chez nous, et qui le sont bien dans des sociétés où ils sont mille. Voilà. En termes de litres de déchets ou...

QP : Les litres de mazout, les verres...

JM : En termes de volume de déchets, on est 10 ou 15 sur un plateau, vous imaginez, comparé aux centaines de sacs qui sortent de certaines sociétés par jour, par mois... C'est difficile de mesurer !

QP : Ça, c'est le dernier point. Une société isolée aura toujours plus facile à se labelliser qu'une société comme nous qui fait partie d'une... Nous on fait partie d'une copropriété, donc ça c'est très dur au niveau de la labellisation, on n'a pas de contrôle sur tout.

SK : Oui, c'est logique...

JM : Oui ! Et aussi, vous allez jeter... Je ne sais pas, mais j'imagine... Vous faites attention à ce que vous prenez comme emballages, vous avez un petit peu plus de cartons, quand vous êtes

10, vous ramenez un carton en moins, ça ne va pas se voir ; vous êtes mille dans une société, si tout le monde fait un petit peu attention, ça va vite se voir au niveau du volume de déchets. Vous voyez donc, c'est facile, je pense, de gratifier les efforts ou de les voir dans des grosses sociétés. Ici, ben voilà, un emballage en plastique en moins par jour, je pense que dans ma poubelle de déchets, ça ne se verra pas.

SK : Oui c'est vrai...

JM : Mille personnes qui ont un emballage en plastique par jour en moins, bin ça se verra. C'est des petites choses...

QP : Je vais devoir aller voir, j'ai un rendez-vous. Au revoir...

SK : Au revoir et merci beaucoup de m'avoir accordé du temps !

QP : Merci et bon courage pour la suite ! Faites-ça bien !

SK : Merci, je vais essayer !

JM : Ce sont des petites choses, mais c'est... C'est bien mais voilà, ça fait partie d'une labellisation qui est très globale. Alors peut-être qu'un jour il y aura des sous-catégories, qu'il y aura des différences plus poussées par rapport aux sociétés qui sont plus petites ou plus impliquées, ou par rapport aux sociétés qui sont plus volumineuses et qui, d'office au moment où elles font un changement, est remarqué. Parce que voilà, plus de personnel, plus de moyens pour le faire aussi, que dans les petites sociétés... Ou alors, par zone ou zones d'activité. Nous par exemple ici, on est dans l'aménagement du territoire, certains sont dans la construction ou la fabrication de voitures, d'autres sont dans le crédit, ou que sais-je, peu importe ! Par thématique ou par zones d'activité, par volume d'entreprise... Il y a peut-être des sous-catégories qui pourraient être créées ou peut-être envisager de donner des premières étoiles, c'est très bien, mais peut-être de voir quelle cohérence ça aurait par rapport à certaines sociétés qui polluent quand même bien... Voilà, donc... Mais l'idée, je pense que la démarche est très bien, mais... Il y a parfois, on est content d'avoir les trois étoiles, mais il y a peut-être un peu moins de reconnaissance dans la manière dont on s'est démené pour les avoir. C'est peut-être moins évident à être mis à jour parce qu'on a quand même vachement moins de moyens que certaines grosses sociétés qui ont des moyens financiers et le personnel pour, ou comme disait Quentin, une personne, le collaborateur pour qui le poste a été créé et qui ne fait que ça. Ici, il faut que tout le monde joue le jeu, et au final on les a eu, mais est-ce que tout le monde se rend

compte de ce que ça coûte comme démarche ? De l'investissement personnel de la part des collaborateurs et financier aussi. Ça, je pense que ce n'est pas mis à juste niveau pour comparer à d'autres sociétés, quoi. Au final on garde nos trois étoiles, on n'est pas beaucoup à être labellisés trois étoiles, mais il y en a quand même d'autres, et finalement on rentre dans un cercle fermé, mais je pense que ce n'est pas mis au jour des efforts qui sont quand même quotidiens... Même si on est très contents !

SK : Oui, je vois ce que vous voulez dire...

JM : Vous voyez ce que je veux dire ? Il y a la satisfaction d'y être arrivés, de s'être investis parce qu'on a cette politique-là et qu'on tient à ce côté-là parce que c'est notre état d'esprit ; et en même temps, ce n'était pas si facile et c'est quand même une application de tous les jours. Bon après, c'est comme à la maison, une fois que vous mettez des choses en place et qu'elles sont acceptées, bin ça fonctionne tout seul et ça devient des automatismes. Mais bon voilà, dans une boîte où ils sont mille, peut-être qu'il y en aura 900 qui joueront le jeu, mais ça aura pas mal de conséquences et ce sera plus flagrant de voir des résultats, qu'ici, s'il y en a un sur les 10 qui ne joue pas le jeu ou 2 sur les 10, ça se verra peut-être moins, il y aura... Ou si tout le monde joue le jeu, il y a un moment où vous essayez de quantifier, ce n'est pas toujours évident non plus parce que forcément, sur une dizaine de personnes, c'est moins flagrant quoi...

SK : Oui c'est vrai...

JM : Mais c'est des... Les volumes sont tellement petits comparé à certaines grosses sociétés que voilà, quand il faut les quantifier pour qu'ils soient reconnus, parfois c'est ridicule quoi ! C'est les sacs poubelles bleus, de volume de papier-carton, les sacs jaunes... Enfin, on n'a pas de sacs jaunes, mais des sacs en papier ; mais le volume de déchets des ordures ménagères... Je ne sais pas, ça paraît tellement, parfois, risibles comparés à certaines grosses sociétés ou des hôpitaux ou que sais-je, qui brassent quand même des litres et des litres de volumes par jour... Là, un container de déchets, ce sera tout de suite un camion-benne et forcément vous verrez la différence par rapport à nous et nos pauvres petits sacs poubelles de 100 litres... Vous voyez, c'est ça. Mais après, on est tout à fait contents de faire cette démarche-là parce que c'est quelque chose qui nous tient à cœur et que ça ne soit pas vraiment reconnu ou que les efforts ne soient pas vraiment mis à jour, finalement, ce n'est pas vraiment ça qui compte, c'est qu'on ait été gratifié pour les efforts qui ont été faits. Mais parfois, c'est vrai que certaines sociétés sont gratifiées aussi et ça a peut-être un peu moins... C'est un peu plus large au niveau de la

labellisation... Peut-être que des sous-catégories ou quelque chose, ce serait une bonne idée, envisageable un jour...

SK : Mais, ça va peut-être être un petit peu compliqué pour eux, vous me disiez toute à l'heure qu'ils n'étaient que trois...

JM : Oui, mais je dis ça plus par rapport à ce qu'on disait, qu'il y avait des sociétés de production de produits chimiques ou des choses comme ça, parfois on se dit que ça a peu de cohérence... Peut-être que ça a de la cohérence et que ça rentre dans un certain type de catégorie, comme, bin voilà, nous on est dans l'aménagement du territoire, et donc du coup, dans un cercle un peu plus fermé, où les sociétés sont un peu plus réduites, comme d'autres... Bin voilà, je ne sais pas exactement, mais il y a toute sorte, tous types de sociétés qui font... Et qui sont dans des domaines d'activité totalement différents... De ne pas toujours être mis sur le même piédestal que des grosses sociétés qui ont plus de moyens, quoi. Pour nous quand même, c'est quand même un budget, ça représente un investissement, même si voilà, c'est notre philosophie. Mais voilà, il ne faut pas non plus mentir ! C'est un investissement financier, c'est un investissement de tous les jours. Parfois, il faut rappeler un peu à l'ordre... Dans les grosses, vous avez des mails qui circulent ou quelqu'un qui ne s'occupe que de ça, et qui organise des réunions comme il veut ; il peut... On lui donne aussi les moyens financiers de faire la communication par rapport à ça, de conscientiser les gens ; on lui donne les moyens de mettre plus de poubelles bleues, plus de bacs à papier, ou plus de poubelles de sacs jaunes, plus de poubelles pour les ordures ; de passer derrières ; plus d'équipes par plateau, par service, par types d'employés... Vous voyez, quand il est payé pour faire ça, c'est facile finalement. « Facile », on s'entend, ce n'est jamais des procédures faciles à mettre en place, surtout si tout le monde ne joue pas le jeu, mais il y a plus de moyens, voilà ! Plus de temps, plus de moyens ! Ici... Il faut, bin voilà, on a des dossiers à côté, on travaille...

SK : Oui c'est ça, ce n'est pas que vous n'avez que ça à faire !

JM : non, voilà ! C'est un petit plus qui est une chouette philosophie, qui est une belle plus-value et puis voilà, quelque chose qui nous tient à cœur, mais c'est un petit plus quand même. Il ne faut pas oublier que ce n'est pas notre Core Business et que même si on travaille dans l'aménagement du territoire et dans l'architecture, on a quand même des dossiers à côté !

SK : Oui, oui... C'est plus facile quand on est dans des grandes entreprises, elles ont des départements spécifiques, avec des personnes qui travaillent tout le temps là-dessus, c'est plus facile !

JM : Voilà ! C'est plus facile de se mettre au jour de ce qu'il se passe, de faire tout ce qui est possible financièrement d'installer comme procédures, comme nouveaux matériels, qui ont les moyens d'acheter des imprimantes qui consomment moins, qui se mettent en veille après X temps, qui... Voilà, toutes des choses comme ça ! Qui ont moins de déchets, qui permettent un meilleur recyclage du tonner. Nous on a quand même des petits moyens, on essaye de faire un maximum d'efforts, mais on ne peut pas se permettre d'acheter des machines à 100.000€... C'est des gros, gros investissements financiers, mais ça passe par là aussi, hein ! Acheter en volume conséquents, que ce soit des fournitures, des consommables, du papier, tout ça fait que vous pouvez avoir un meilleur prix et que vous avez un moindre impact sur l'environnement parce que vous faites venir une fois le camion, sur palettes, qui sont recyclables... Vous voyez, c'est ça ! Mais on ne sait pas faire ça, nous ! On n'a pas les moyens d'acheter 10, 15, 20 palettes ; on n'a pas les moyens de les stocker, on n'a pas les moyens financiers de sortir 10.000€ de papier par mois, juste comme ça... Donc ça va du papier toilette au papier pour l'imprimante, aux bics, que les grosses sociétés ne commanderont pas par 12 bics, mais évidemment par 3.000 ou je n'en sais rien moi... Et tout ça, ça fait que les coûts de transport sont diminués, forcément ça vient par palettes et le bois est recyclé... Ah oui, nous on voudrait bien pouvoir le faire, mais malheureusement... Ce n'est pas qu'on est contre cette démarche, c'est qu'on n'a pas les moyens financiers pour le faire, ce n'est pas possible quoi...

SK : Oui, oui, oui, donc une catégorisation, ce serait plus intéressant, peut-être...

JM : C'est une idée comme ça qui me vient en discutant avec vous. Maintenant, c'est sûr que, je pense que l'IBGE en tient compte, ce n'est pas ça... La preuve en est nos trois étoiles malgré le peu de moyens financiers. On a quand même fait pas mal d'investissements sur les trois années, on a quand même beaucoup poussé, mais je pense que les grosses sociétés pourront toujours, surtout quand elles ont à disposition un service qui ne fait que ça, performer et des efforts seront toujours visibles. Plus qu'ici, en tout cas. Même si on essaye de maintenir le cap, quoi. C'est un peu comme à la maison, quand il y a un peu de moyens, vous pouvez faire en sorte que la maison devienne une maison passive, vous pouvez faire pleins de choses : Mettre des panneaux photovoltaïques, des volets de ci, de l'isolation de ça... Oui, oui, il faut de l'argent !

SK : Oui, oui, toujours.

JM : Ce n'est pas qu'on est contre... Après, il y en a qui n'ont pas du tout cette philosophie-là et qui s'en fiche. Ceux qui sont conscientisés à ça n'ont pas toujours les moyens et ce n'est pas parce qu'ils ne le font pas que ça ne les intéresse pas !

SK : Oui c'est ça, financièrement, c'est difficile aussi quoi ! C'est sûr. Tout à un coût.

JM : Tout à un coût et ce n'est pas qu'une question d'intérêt et de se dire « Oui, je vais jouer le jeu », on n'a pas toujours les moyens, que ce soit les entreprises ou les privés, en-dehors du bureau, de le faire quoi... On essaie, chacun, avec les moyens qu'on a, qu'on dispose...

SK : D'un autre côté, c'est déjà mieux que de ne rien faire du tout...

JM : Tout à fait, ça c'est sûr ! Je suis tout à fait d'accord avec vous. Et je suis très contente que tout le monde ait joué le jeu et que finalement, ça soit devenu un quotidien, une habitude. Il n'y a plus que très peu de personnes et parfois il y en a certains qui sont un peu tête en l'air, mais c'est comme ça, plus personne ne remettrait en question cette philosophie-là et l'éco-labellisation. Ça, c'est vraiment très, très chouette. Après, c'est comme pour tout quoi, il faut de l'argent, il faut avoir le temps de trouver les nouvelles idées et puis quand on a les nouvelles idées, il faut aussi que ça puisse se mettre en place. Comme le disait Quentin, on est dans un système de copropriété, on n'est pas les seuls décisionnaires et pour certaines choses, bin voilà, ça coûte de l'argent, il faut que tout le monde soit d'accord...

SK : Oui c'est sûr. Mais bon, à partir du moment où il y a un bon suivi et... Allez, je vais dire, une bonne conscientisation des gens, des collègues, etc. c'est plus facile. Parce que le monsieur que j'ai rencontré lundi, lui, il était tout seul, il n'était pas soutenu, ça a vraiment été galère pour lui...

JM : Bin oui, là, peut-être que même s'il voulait mettre ça en place, il n'était peut-être pas tombé dans le bon bureau quoi...

SK : Non, mais à mon avis c'est ça...

JM : Peut-être qu'il serait vraiment à l'aise dans un bureau qui a vraiment une ouverture d'esprit par rapport à ça, dans des structures peut-être plus adaptées ou vraiment dans un domaine où on l'accueillerait les bras ouverts pour ce genre de démarche.

SK : Oui, oui... Fin, j'ai essayé de lui remonter un peu le moral, parce que...

JM : Ah oui, j'imagine, c'est décevant ! J'imagine que quand on est motivé et qu'on est plein d'enthousiasme, qu'on y croit et que les autres ne jouent pas le jeu, alors peut-être qu'il n'est pas à sa place. Peut-être qu'il a de bonnes idées, des envies, qu'il a envie de faire bouger les choses ailleurs... Parce que ses collègues... Si ça n'a pas fonctionné, ça ne fonctionnera jamais ! Ce sera toujours la même chose, il sera toujours tout seul, ça c'est...

SK : Oui, c'est dommage pour lui... Je ne sais pas ce qu'il va faire. Donc, après quelques années de recul maintenant, puisque c'est la troisième fois que vous l'obtenez, vous trouvez que c'est bien adapté, qu'il a bien répondu à toutes vos attentes par rapport au label ?

JM : L'IBGE ? Je pense que oui. Comme le disait Quentin, l'équipe en place connaît vraiment son sujet : Ce sont toujours les mêmes personnes, il y a toujours un contact et la possibilité de lui poser des questions... Après, il n'y a pas vraiment, de façon récurrente, des questions qui lui sont posées, mais c'est vrai qu'il y a toujours quelqu'un qui est disponible et honnêtement, ils ont évolué, ils se sont améliorés, ils s'améliorent encore en mettant des nouveaux... Il le disait, sur le site internet, il y a de nouveaux programmes qui ont été mis en place, pour avoir des vues différentes, des tableaux à remplir... Je pense qu'honnêtement, la structure qui est mise à disposition pour le moment connaît vraiment bien et s'adapte par rapport à l'évolution de l'environnement. Maintenant, je ne peux pas vous dire si dans 10 ans je penserai encore pareil, si l'équipe n'aura pas changé et s'il n'y aura pas de nouveautés. Mais par rapport à 5 ans en arrière quand moi je suis arrivée, l'évolution de ce qui a été fait... Je trouve que ça fonctionne bien, franchement. Maintenant, il y aurait peut-être des choses à améliorer, peut-être qu'ils planchent dessus, peut-être qu'il y aura de nouvelles choses qui sortiront, mais je trouve que franchement, il y a eu de chouettes échanges. C'est une cellule qui est à l'écoute, qui est proactive, qui est réactive, on ne met pas 10 ans avant de recevoir l'info, il y a une ouverture par rapport à ce qu'on peut expliquer, proposer ; où lorsqu'on explique une situation, on ne rentre pas dans telle case, qu'est-ce qu'on peut faire ? Fin, il y a toujours moyen d'un petit discuter, ce n'est pas juste « Ah non madame, la procédure c'est la procédure, vous ne rentrez pas dans les cases, vous ne rentrez pas dans les cases, voilà ! » C'est le plus désagréable quand vous avez à faire à des procédures à respecter, que vous voulez jouer le jeu et qu'en plus vous faites des efforts pour rentrer dans des... Voilà, vous savez, l'air de rien, on est une petite société, mais à notre échelle on fait quand même attention. Donc quand tout le monde joue le jeu, ça fait quand même un bel effort pour l'environnement. Je pense que voilà, il y a quand même une

conscientisation, qu'une grosse société ce n'est pas la même qu'une petite. Après, voilà, il faut que ça puisse fonctionner pour tout le monde, donc ils sont larges au niveau de certaines choses. Moi je ne suis pas déçue en tout cas...

SK : D'accord. Alors, donc si c'était à refaire, de nouveau ce serait le Label écodynamique qui serait choisi ?

JM : Oui ! Sans, voilà, sans avoir approfondi les autres évidemment, parce que comme le disait Quentin, il n'y a pas eu de demandes, il n'y a pas eu de... Ce n'est pas devenu quelques choses d'obligatoire pour répondre à des appels d'offre ou des choses comme ça. Sans les connaître vraiment non plus... Ce label-là finalement, nous correspond bien et correspond bien aux petites sociétés, à la petite structure qu'on est je trouve. Même si au début, les efforts qui ont été fournis ont été, pas difficiles, mais il a quand même fallu s'investir, il y avait beaucoup de choses à mettre en place, il fallait toujours être derrière pour que ça devienne des mécanismes, des automatismes. Je trouve que ça nous correspond bien !

SK : D'accord ! Et par exemple, le fait justement que ce soit un label purement belge, dans votre cas à vous, c'est, je ne vais pas dire une plus-value, mais c'est plus intéressant, plus cohérent peut-être par rapport aux labels européens, comme l'EMAS ou...

JM : Bin... Moi je ne connais pas les autres labels de façon assez approfondie, je pense juste que comme on est bleu-blanc-belge et fiers de l'être, on travaille avec les Régions wallonne et bruxelloise, donc c'est vraiment du local, dans notre propre pays, on est content d'avoir quelque chose qui symbolise ça et... Un peu comme un produit du terroir, comme un agriculteur qui fournit pour son pays et pas nécessairement pour l'exportation. Après, les normes européennes, vous savez... C'est un point de vue personnel, mais tout change tout le temps, parfois dans le positif, parfois à outrance dans le négatif aussi. Il y a des choses qui ne sont pas cohérentes et puis se cacher le label européen pour prôner certaines choses, je pense que ce n'est pas valorisant non plus... Je pense que le fait que ça soit centralisé sur la Belgique, après chacun à son propre avis, je pense que ça reflète assez bien ce qu'on fait sur le territoire belge. Et même si on devait soumissionner à l'étranger, ce qui est déjà arrivé parfois aussi, le côté local rassure aussi d'une certaine façon, ça a quand même une certaine valeur et plus-value de se dire que ça a vraiment une cohérence par rapport à notre pays, quoi. Comme l'agriculteur qui produit son propre lait, son propre bétail, sa propre viande, est quand même bien reconnu quand il est local et qu'il exporte à l'étranger, donc... Bien sûr, il y a des normes à respecter, mais je ne pense

pas... On est une petite structure aussi, je ne pense pas que le label européen nous collerait vraiment à la peau comme ce label bruxellois, et qui dit Bruxelles dit Belgique, Région wallonne, flamande et Bruxelles-Capitale, quoi.

SK : Oui ! Et il y a deux ou trois personnes qui m'ont demandé aussi pourquoi, en fait, je n'avais pas pris un label européen ou international... J'ai mis aussi en avant le côté belge, parce que justement on est en Belgique, je fais mes études en Belgique et pour moi, c'était plus intéressant de mettre en avant ça. Je suis d'accord avec vous, donc !

JM : Oui, bin voilà, c'est une philosophie aussi de défendre dans un premier temps, son pays, ce que ce pays a à offrir dans tous les domaines, quels qu'ils soient et après d'ouvrir sa porte ou sa vision sur le reste, mais son propre pays d'abord puisqu'on y a grandi, on y a fait ses études, on y vit, on participe à l'économie locale, on s'implique dans les décisions politiques quand on va voter, donc c'est d'abord, je pense que c'est cohérent d'avoir une vision sur son propre pays, qu'une vision européenne est une vision très large, qui englobe tous les pays d'Europe. Il faut d'abord être en accord avec ce que son pays propose ! Ne le défendons pas, si on n'est pas d'accord, argumenter et si on est d'accord, argumenter aussi, et si on veut aller s'exiler pour telles ou telles raisons, après c'est une autre démarche et libre à chacun, mais... Avant de défendre l'Europe, il faut d'abord défendre son propre pays, pour qu'il existe aussi au sein de l'Europe. Sinon, ça n'a aucun sens, si personne ne défendait son pays, l'Europe ne serait pas grand-chose, je pense...

SK : Oui, je suis tout à fait d'accord !

JM : C'est parce que chacun, et qu'il y a justement des gens qui se battent pour défendre leurs propres valeurs au niveau de leur pays et de tout ce que le pays a acquis comme droits... Fin peu importe ! Que l'Europe existe ! Sinon, tout le monde serait pareil, tous les pays seraient pareils, qu'est-ce qui différencierait la Belgique d'un autre pays ? C'est bien de parler d'Europe, mais parlons d'abord du pays dans lequel on vit et défendons-le pour qu'il ait une place dans l'Europe, parmi les autres pays, qui sont défendus par les citoyens.

SK : Oui ! C'est pour ça que j'ai pris des labels belges !

JM : C'est important quand on croit dans son pays, qu'on aime l'endroit où on vit, c'est d'abord une première étape qui va après l'élargir et le mettre au niveau de l'Europe, mais on ne peut pas parler d'Europe sans parler de son pays d'abord, je pense...

SK : Oui c'est ça, parce que l'Europe, c'est plusieurs pays ensembles, on est d'accord !

JM : Mais il faut défendre, il faut les défendre et le citoyen belge est le mieux placé, je pense, pour défendre son pays comme tous les autres citoyens des autres pays le seraient pour défendre... Et pour créer cette Europe qui existe aujourd'hui. Sinon, ça n'a pas de sens.

SK : Oui, tout à fait ! Je suis d'accord, je suis tout à fait d'accord avec vous ! Donc, 2015, année de renouvellement, si j'ai bien compris...

JM : Oui voilà, c'était février, cette période-là qu'il y a eu la cérémonie officielle de remise, où Monsieur Pauwels est allé, très flatté, très content parce que voilà, tout ce qui a été mis en place pendant toutes ces années, depuis 2008 même si nous, on est arrivés qu'en 2010, c'est quand même 7 ans d'efforts, pour une petite société, c'est très bien. Et dommage que le collaborateur qui a mis ça en place ne soit plus parmi nous, ne travaille plus ici... Mais bon, c'est gratifiant parce que la majorité des gens qui se sont impliqués depuis 5 ans sont toujours là, ils ont vu l'évolution, ils ont vu que ça a payé. Et même si certains s'impliquent et d'autres, de nouveau, un petit moins pour certaines choses, bin voilà, ce qui est bien, c'est que les efforts de chacun sont récompensés, c'est très jouissif et très motivant pour que ça continue.

SK : Justement, pour continuer, vous avez déjà d'autres idées ?

JM : Je crois qu'au niveau investissements financiers, malheureusement, on est arrivé au top de ce qu'on pouvait faire, au summum pour le moment, parce qu'on est contraint, malheureusement, de faire attention... Comme le disait Quentin, changer les châssis, on ne peut pas se le permettre ; on a refait les chauffages, on a refait les éclairages, on a fait attention à la consommation d'eau, on a fait des graphiques régulièrement ; on a fait attention aux consommables, que ce soit le plus possible pour l'écocert, des papiers recyclés ; fin, voilà, on a mis des procédures en place. On ne peut pas se permettre une imprimante à 100.000€ ; après vous allez me dire qu'il y a des alternatives aux imprimantes à 100.000€ et de nouveaux matériels ; dans la mesure où on a les moyens, peut-être qu'un jour ce sera du matériel d'impression plus performants et moins énergivores, mais on a déjà fait attention, on a déjà changé tous les écrans, avec le label Energy Star, on a changé les tours aussi pour que ça soit du matériel qui soit performant tout en étant moins énergivore... Maintenant, je ne sais pas dans l'immédiat, à part dire que maintenir tout ce qui a été mis en place, ce serait déjà une récompense, je pense. Parce que c'est un rappel de tous les jours, même si c'est des automatismes, il ne faut pas oublier quand même que chaque personne est différente, que

chaque individu a sa façon de fonctionner, qu'on est une équipe et que bon, voilà, on est des collaborateurs avec des caractères différents, avec des visions différentes, même si on se regroupe au sein d'un même bureau et qu'on partage la même philosophie de travail. Parfois, il y en a qui oublie, il faut sans cesse rappeler certaines choses. Oui, peut-être, mais bon voilà, ça peut paraître dérisoire, mais peut-être changer le lave-vaisselle qui devient obsolète, peut-être faire un petit peu le tour de certains appareils électro-ménagers qui sont un peu trop vieux dans 2 ou 3 ans... Maintenir le cap, je crois que c'est le plus bel effort et alors oui, avoir une vue sur les abords qu'on est en train de mettre en place au niveau de la copropriété. C'est un projet qui devrait normalement voir le jour dans les prochains mois, qui est déjà... qui fait partie de tout un lobby qui a été fait sur la copropriété, peut-être un forcing et qui finalement, qui représentera beaucoup d'argent aussi ! Mais au sein même du bureau, comme ça d'emblée, je pense qu'on a déjà fait beaucoup en quelques années... Maintenant, je ne sais pas vous dire en 3 ans ce qui peut se passer, ni quelles seront les choses qui vont apparaître sur le marché et qui pourront être abordables financièrement et qui pourront permettre qu'on fasse encore des efforts. Ici, on est dans un panel qui comporte des consommables, des fournitures de bureau, des éclairages, des écrans d'ordinateur qui pour l'instant sont très bien, mais qui dans quelques années, seront peut-être obsolètes et qui seront changés. Après, de gros investissements, on a des stores extérieurs, on a des stores intérieurs pour gérer l'éclairage, pour faire attention à la chaleur... Vous savez, on est dans un bâtiment qui a quand même 45 ans, pas dans des bâtiments passifs ! Ça voilà, c'est... On ne sait pas tout refaire non plus, tout changer, ce n'est pas possible...

SK : Oui c'est sûr, vous n'êtes pas tous seuls non plus, donc...

JM : Parce que déjà les administrateurs, parce que les copropriétaires, parce qu'on est collaborateur et qu'on n'a pas de pouvoir décisionnaire... On peut apporter des éléments, on peut donner, on peut dire « Voilà, après avoir prospecté, après avoir l'une ou l'autre recherches, après avoir établi des petits processus, on est arrivé à ça comme conclusion », mais ce n'est pas nous qui décidons ! De toute façon, la décision revient aux administrateurs ou à l'immeuble, ou à la copropriété quand il s'agit d'investissements dans des châssis ou des choses comme ça.

SK : Oui, oui, d'accord. Voilà ! J'ai terminé.

JM : Parfait ! Vous avez toutes les réponses à vos questions ?

SK : Oui, vous avez répondu à toutes mes questions, maintenant il ne me reste plus qu'à tirer mes conclusions.

JM : Voilà ! Si jamais vous avez besoin de quelques choses, n'hésitez pas par mail ou par téléphone, on répondra, que ce soit Monsieur Pauwels ou moi, il n'y a pas de... Si vous avez une hésitation quand vous écoutez l'interview, si ce n'est pas très clair ou que vous avez d'autres questions qui apparaissent, n'hésitez pas ! C'est pour quand ?

SK : Je dois le rendre le 10 août seulement. J'ai du temps, mais j'aime bien d'être organisée...

JM : Ah oui, oui, mais comme ça vous avez encore du temps et si jamais de nouvelles questions apparaissent, au moins vous avez le temps d'y répondre, de trouver vos sources et les éventuelles réponses à gauche, à droite... Ça va mûrir aussi dans votre tête...

SK : Oui c'est ça, j'aime bien de prendre du recul, parce que je pouvais le finir pour le 28 mai, mais avec le stage et tout ça, c'est un peu court...

JM : C'est beaucoup d'informations, mais quand on a un peu de temps devant soi et du recul, on perçoit aussi les choses différemment que quand on est dans l'urgence et on se dit « Ah c'est vrai, mais... » On prend un peu de recul et une certaine distance, c'est bien aussi pour vous permettre d'en discuter avec d'autres personnes, de pouvoir un petit peu rencontrer différents gens,...

SK : Oui c'est ça et puis il fallait aussi prendre le temps de prendre les rendez-vous et tout ça... Fin, je sais que dans les entreprises, les gens n'ont pas que ça à faire aussi donc...

JM : Ce n'est pas toujours évident, il faut un créneau et puis ça va être les congés, donc... Mais c'est très bien ! Bonne continuation !

SK : Merci beaucoup !