



SUR LE *Chemin*
DE LA RSE !

RAPPORT RSE 2021-2022

Audilab
Ensemble, pour une belle écoute

SOMMAIRE

- À LA DÉCOUVERTE D'AUDILAB 3
- NOTRE DÉMARCHE RSE 5
- LE CLIENT AU COEUR 6 - 8
- LES COLLABORATEURS AUDILAB FONT LA RICHESSE DE NOTRE RÉSEAU 9 - 11
- APPAREILLONS POUR LE BIEN-ÊTRE ET LE BIEN-VIEILLIR DE TOUS ! 12 - 14
- POUR LA PLANÈTE, ALLONS PLUS LOIN ! 15 - 17
- CAP SUR L'AVENIR ! 19



Edito

Benoît Roy,
président d'Audilab

Être fiers, être utiles, être ensemble...

C'est grâce à cette vision de notre métier que notre réseau d'audioprothésistes avance ; c'est de cette façon qu'Audilab obtient de nombreuses certifications, et notamment, depuis 20 ans, la certification qualité.

Alors, aujourd'hui, pour nous, la Responsabilité Sociétale des Entreprises est une évidence ! Depuis le début, le cœur même de notre activité nous met sur le chemin de la RSE. Depuis le début, sur le terrain, nos actions vont dans ce sens.

Durant toutes ces années, nos fondamentaux n'ont pas changé : rassembler une communauté de professionnels passionnés pour accompagner dans le temps le bien-être auditif et le bien-vieillir de tous.

Ces fondamentaux se retrouvent dans les valeurs que chacun, au sein de notre réseau, partage avec conviction.

Oui, au service de nos clients, Passion, Esprit d'équipe, Expertise et Innovation orientent nos projets et se relient naturellement à notre démarche RSE.

Une démarche conçue pour garantir un impact positif d'Audilab sur la société, sur l'environnement et sur nos équipes.

Une démarche en devenir.

Une démarche que nous allons structurer avec les femmes et les hommes d'Audilab !



À LA *Découverte* D'AUDILAB

VOYAGE AUX *Origines* D'AUDILAB

1985 : passionné par son métier d'audioprothésiste, notre Président-fondateur, Benoît Roy, ouvre son premier centre à Tours.

Un an plus tard, le deuxième centre voit le jour à Blois. Ce n'est que le début de l'aventure Audilab... Le souhait de Benoît Roy ? Réunir, d'année en année, des professionnels experts dans leur métier, animés par la même passion et la même vision de la qualité. Mission accomplie !

Aujourd'hui, les **270 centres Audilab** sont répartis dans toute la France. Nos audioprothésistes et assistants y évaluent l'audition du client, proposent ou adaptent un appareillage sur mesure et en assurent le suivi. Le point commun de l'ensemble **des 470 collaborateurs et associés** ? La volonté de fournir aux clients un service haut de gamme accessible et de créer un lien de confiance avec eux.

À L'ORIGINE, AUJOURD'HUI ET À L'AVENIR : LA *Qualité*

Une quadruple certification souligne notre rôle de précurseur dans le secteur de la santé auditive :

ISO 9001

pour le management de l'entreprise par la qualité

ISO 14001*

pour le management environnemental
* jusqu'en 2022

NF SERVICE 518

pour la qualité de service des audioprothésistes. Une norme née en 2013 à l'initiative d'Audilab

QUALIOPI

pour la pertinence des processus de développement des compétences

POUR COCONSTRUIRE *L'Avenir* DE LA SANTÉ AUDITIVE, UN COMPAGNON DE ROUTE : LE GROUPE DEMANT

Notre réseau a su concilier esprit familial et croissance. Pour que ce modèle perdure, un actionnaire de confiance nous accompagne : **le groupe international Demant**.

Spécialisé dans la santé auditive depuis plus d'un siècle, Demant est détenu en majorité par la Fondation William Demant. La vocation de cette fondation : soutenir **des actions solidaires**, en particulier les projets en faveur des personnes atteintes de déficience auditive.

Dans le monde entier, Demant s'engage pour une innovation utile : le Groupe favorise le développement des technologies de demain qui permettront aux personnes malentendantes de mieux **se connecter au monde extérieur**.



AUDILAB, UNE TROISIÈME VOIE POUR LES AUDIOPROTHÉSISTES

3 questions à :



**BENOÎT ROY,
PRÉSIDENT D'AUDILAB**

**JEAN-JACQUES BLANCHET,
AUDIOPROTHÉSISTE ASSOCIÉ**



En quoi le réseau Audilab est-il une 3e voie pour les audioprothésistes ?

Benoît Roy et Jean-Jacques Blanchet. Avant la création de notre réseau, un audioprothésiste était soit salarié, soit indépendant. Aujourd'hui, **les 75 associés audioprothésistes dirigent les 56 sociétés Audilab**, composées de plusieurs centres auditifs.

Chaque société est détenue à 50 % par la SAS formée par un ou plusieurs associés et à 50 % par la SAS Audilab. C'est une organisation inédite, voulue par Benoît Roy.

Audilab, ce sont les centres du réseau et le Groupement d'intérêt économique (GIE) Audilab Ressources, mais qui prend les décisions ?

J.-J. B. C'est assez simple : chaque proposition émise par le GIE doit d'abord être validée par les audioprothésistes associés.

Oui, Audilab, c'est une véritable organisation participative.

Et quels sont les avantages pour un audioprothésiste à rejoindre Audilab ?

J.-J. B. Ils sont nombreux ! À commencer par la **mise à disposition de services qui nous permettent de nous concentrer sur notre cœur de métier**. Je pense en particulier à l'appui offert par les départements achats, juridique, comptabilité, marketing.

Et puis, bien sûr, il y a cette possibilité pour un audioprothésiste d'entrer au capital d'Audilab en devenant associé.

NOTRE *Démarche* RSE

DESTINATION ODD* !



Agir pour les territoires et leurs populations

Au cœur même de notre métier : la santé et le confort auditifs de chacun. Avec une démarche pivot : la prévention et l'accès aux soins facilités pour tous.

Les équipes de notre réseau s'impliquent dans la formation des professionnels de demain et transmettent leurs connaissances à d'autres acteurs de la santé. Pour le bien-être des patients et conformément à la législation, collaborateurs et associés se forment en continu.



Prendre soin de nos équipes

Enquête de Qualité de Vie au Travail ; accords sur le temps de travail ; formations... Nous prenons en compte les attentes et souhaits de nos collaborateurs. Nous favorisons l'égalité femmes/hommes : nos audioprothésistes sont en majorité des femmes, associés compris.



Noier des partenariats éthiques et responsables

Dans nos cahiers des charges, le respect des droits humains et des conventions de l'OIT, l'engagement pour la réduction de l'impact environnemental et l'équité des genres font partie des critères de sélection de nos fournisseurs et sous-traitants. Des critères mis en avant dans notre charte des bonnes pratiques d'achats conçue en 2022



Fonder notre activité sur des pratiques éthiques

En cours de conception, un code de conduite engagera chaque signataire de notre réseau à mener son activité avec éthique et intégrité.



UNE GOUVERNANCE RSE PORTÉE PAR UNE CULTURE *Collaborative*, UN ESPRIT DE FAMILLE

Ancré dans les pratiques quotidiennes de notre réseau, l'engagement d'Audilab envers le développement durable est historique. D'où, aujourd'hui, une démarche RSE inspirée du terrain, à laquelle chacun participe.

Norbert Montebault, coordinateur du GIE et Président Audilab Pays de Loire, en parle :

Comment la démarche RSE est-elle pilotée chez Audilab ?

Norbert Montebault : nous fonctionnons en mode projet et avons choisi d'intégrer la RSE au management de la Qualité. Benoît Roy, notre Président, et moi-même insufflons une stratégie. Ludovic Perrin, l'un de nos auditeurs QSE, veille au déploiement opérationnel. Mais, pour nous, le plus important, c'est de faire remonter les actions du réseau. Depuis toujours, nous avançons ainsi. C'est dans la culture Audilab.

Justement, comment faites-vous remonter les actions de terrain ?

N. M. Depuis 15 ans, à l'initiative de Benoît Roy, nous organisons une visioconférence mensuelle avec tous les associés d'Audilab. Oui, dans une grande famille, il faut savoir garder le lien ! Y sont abordés les sujets majeurs pour le réseau. Et, bien sûr, parmi les thèmes fondamentaux, il y a la RSE.

Et ensuite, que faites-vous de toutes les idées qui viennent des structures ?

N. M. Lors de ce rendez-vous mensuel, certains points sont votés immédiatement par les associés. Parfois, le sujet doit être approfondi et fera l'objet d'un vote plus tard. C'est alors l'associé référent d'une thématique qui prend le temps d'étudier le sujet. Pour la RSE, il s'agit de Jean-Jacques Blanchet. Ensuite, tous les référents votent ensemble en ce qui concerne la décision à prendre. J'ajoute que l'équipe de communication prend une part active dans l'organisation de notre démarche RSE. Son action permet de sensibiliser associés et collaborateurs Audilab à la nécessité de structurer les pratiques. En un mot, une authentique démarche participative et collaborative !

* Depuis 2015, les 193 membres des Nations Unies se sont engagés à atteindre, d'ici les 15 prochaines années, 17 objectifs de développement durable (ODD) pour parvenir à un avenir meilleur pour tous



LE *Client* AU CŒUR

L'écoute, la montée en compétences, la qualité de service ou le suivi régulier, l'impact positif sur la société... Benoît Roy, Président d'Audilab, réaffirme en août 2021 quatre engagements pris de longue date par notre réseau. Trois d'entre eux sont au bénéfice du client. Et c'est cohérent ! Depuis le début, nos équipes mettent le client au cœur de leur activité.

À l'écoute DE NOS CLIENTS

L'écoute, un des engagements-piliers de notre réseau. Pour nous, cela signifie : **consacrer au client le temps qu'il faut**, comprendre son vécu, prendre en considération ses attentes et besoins, mais pas seulement...

Être à l'écoute, c'est aussi donner l'occasion à nos clients d'émettre un avis. Un cabinet indépendant mène donc pour nous **une enquête de satisfaction** à trois moments distincts: six mois après l'acquisition de l'appareil, trois ans et demi après le premier appareillage et, enfin, lorsque l'appareillage a été reporté.

Les thèmes abordés dans le sondage ?

Le délai de prise de rendez-vous, la qualité de l'accueil et celle du service fourni par l'audioprothésiste, l'efficacité de l'aide auditive, la pertinence des informations transmises par le centre Audilab...



Zoom Sur

LES ENQUÊTES DE SATISFACTION
période décembre 2021-mai 2022

91 % Taux moyen de satisfaction des personnes appareillées par Audilab et ayant répondu au questionnaire

82 % Taux de répondants promoteurs de notre réseau

“ Le bien-être auditif et le bien-vieillir orientent les actions de chaque audioprothésiste d'Audilab. Pour y arriver, outre l'expertise, nous tissons des liens avec nos clients, fondés sur l'écoute et la gentillesse. ”

Cécile Christin,
Associée



QUI SONT NOS Clients ?

Les clients Audilab sont un peu à l'image de la Société : il y a 50 % de femmes et 50 % d'hommes, et il y a des enfants et adolescents, des adultes jeunes et moins jeunes, des personnes âgées. Bien sûr, compte tenu de notre cœur de métier, la majeure partie des clients ont plus de 70 ans*.

Cependant, chaque profil, chaque vécu nous tient à cœur et doit trouver écoute et réponses auprès de notre réseau. La grande majorité des clients trouvent chez Audilab une réponse adéquate. En effet, 70 % des personnes appareillées par nos audioprothésistes portent leur appareillage au moins 6 heures par jour.

Autrement dit, confort auditif et reconnexion avec l'entourage sont au rendez-vous !

* En 2022, l'âge moyen du premier appareillage est de 73 ans.

ÂGE	CLIENTS
-18 ans	2 %
18 - 30 ans	2 %
31 - 45 ans	3 %
46 - 59 ans	7 %
60 - 69 ans	12 %
70 - 79 ans	19 %
80 - 89 ans	24 %
+ 90 ans et autres	32 %

UNE Destination : LE CONFORT AUDITIF DE NOS CLIENTS

**Au cœur de notre engagement "services",
un accompagnement sur le long terme**

L'accompagnement sur le long terme, c'est, pour nos clients, un suivi pendant toute la durée de vie de l'appareillage :

- vérification de la qualité de l'audition avec l'appareil, entretien
- réglages nécessaires
- conditions d'accueil confortables...

Autant de critères constitutifs de la **norme NF Service 518** portant sur la qualité de service des audioprothésistes.



Un réseau ouvert, un accès aux soins facilité

Accompagner nos clients, c'est aussi **faciliter leur quotidien et se déplacer là où ils vivent.**

Dans de nombreux secteurs – Tours, Poitiers, etc. – notre réseau a signé des conventions avec les EHPAD et les résidences seniors.

La mission de nos audioprothésistes et assistants : assurer, sur place, le dépistage auditif des résidents, l'entretien de l'appareillage et les réglages nécessaires. **Chez Audilab, le bien-vieillir nous tient à cœur.**

Certains collaborateurs et associés **prennent aussi le temps de se rendre chez leurs clients** pour mettre en place les accessoires, rapporter éventuellement un appareil au centre, le nettoyer...

" Nous avons mis en place un réseau de voisins qui, par exemple, peuvent nous rapporter l'appareil auditif d'un patient dans l'incapacité de se déplacer. "

Clémence Richou,
Associée



C'est un fait : **le maillage territorial de notre réseau facilite l'accès aux soins auditifs.** En complément de cette proximité géographique, pour les personnes rencontrant des difficultés à se déplacer, nous avons mis en place de nombreux **services en ligne** : prise de rendez-vous, informations sur les centres, boutique e-commerce.

D'autres **outils en ligne** viennent compléter les **explications données en cabine** par nos audioprothésistes : des podcasts pédagogiques sur l'aide auditive et des tutoriels vidéo pour guider l'utilisateur en ce qui concerne l'entretien des appareils et le remplacement des piles.

**C'est aussi cela l'engagement
Services d'Audilab !**



LES COLLABORATEURS AUDILAB FONT LA *Richesse* DE NOTRE RÉSEAU

Nourrir l'engagement de nos collaborateurs par la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) est une priorité. Audioprothésistes, techniciens, ou salariés des services supports vivent au diapason de la passion et de la qualité Audilab. Pour le bénéfice de nos clients, cette implication continue de nos équipes doit se nourrir au quotidien. Le rapport au travail évolue. Il faut savoir y répondre !

UNE OREILLE *Attentive* À NOS ÉQUIPES

En février 2022, nous avons mené une enquête sur la QVCT. Sur nos 450 collaborateurs, 270 ont répondu à des questions traitant des thèmes suivants :

- le bien-être au travail - sens des missions, équilibre vie professionnelle/vie personnelle, autonomie...
- l'accueil et l'ambiance au sein du réseau
- la formation et les perspectives d'évolution
- les motivations professionnelles : ambiance, rémunération, avantages, qualité des objectifs...



LE *Regard* DE

Marine Berteau
Directrice des
Ressources Humaines

“ Toujours en mouvement et désireux de nous améliorer, nous ouvrons d'ici la fin de l'année 2022 une plateforme de formations 360° pour l'ensemble des salariés d'Audilab. Avec cette plateforme, nous poursuivons deux objectifs : renforcer les compétences requises pour progresser dans son métier et développer l'employabilité de nos collaborateurs. Le plus ? Les formations proposées sont associées à une validation des compétences. ”

LE RESPECT DU CODE DU TRAVAIL, LA BASE. *et après ?*

D'ici la fin de l'année 2022, un accord sur l'Aménagement du Temps de Travail sera conclu avec les salariés du GIE. Zoom sur l'accord qui prendra effet le 1er janvier 2023 :

Pour les salariés non cadres du GIE :

- les 39 heures sur 5 jours sont maintenues
- pour la même rémunération, ces salariés du GIE pourront bénéficier de 6 RTT / an.

Pour les salariés cadres du GIE :

- Forfait de 215 jours / an.

Parallèlement, une charte pour encadrer le télétravail vient d'être mise en place.



Priorité À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ DE NOS COLLABORATEURS

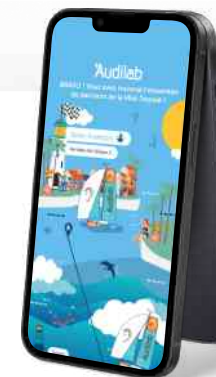
Tous les salariés de notre GIE bénéficient d'un contrat de prévoyance.

L'avantage : en cas de maladie, les salariés des structures Audilab perçoivent 80 % de leur rémunération. De leur côté, les associés ont le choix d'y adhérer ou non.

Nos métiers génèrent peu ou pas de risques pour la sécurité de nos équipes : à ce jour, aucun accident du travail n'a été signalé.

Pour autant, nous anticipons les risques éventuels :

- Signature d'une charte des déplacements avec nos collaborateurs itinérants. Entre autres principes à respecter : le nombre d'heures maximal qu'ils peuvent passer par jour sur la route sans se mettre en danger.
- Badge de sécurité dans les centres Audilab. Des salariés travaillent parfois seuls. Pour eux, un système de sécurité permet de détecter un éventuel signe d'agression ou de malaise.



LA SANTÉ DE NOS COLLABORATEURS ET LE CHALLENGE *Kiplin*

En mai 2022, l'équipe de communication a lancé le challenge Kiplin.

Grâce à une application calculant le nombre de pas effectués chaque jour, un concours a été lancé entre les collaborateurs.

Le but : lutter contre la sédentarité ; d'une façon ludique, encourager nos équipes à marcher le plus possible.

AU Service DE NOS CLIENTS, FAVORISER L'ÉVOLUTION DE NOS ÉQUIPES

Parce qu'il contribue au bien-être et au bien- vieillir de tous, notre réseau s'appuie par nature sur des métiers porteurs de sens. Et ces métiers évoluent vite. Motivé par un attachement authentique à son activité, chaque collaborateur s'engage donc à se former régulièrement.

Faire grandir Audilab avec l'ensemble des collaborateurs

Tout nouvel arrivant bénéficie d'un parcours d'intégration pour s'imprégner de la culture Audilab et de son esprit de famille.

Et tout au long de l'année, salariés et associés ont accès à des formations, le plus souvent en visioconférence, qui leur permettent de maîtriser les outils nécessaires pour progresser dans leur métier.

Aujourd'hui s'ajoute à ces formations une toute nouvelle plateforme 360°.

Nos formations en chiffres

56

formations ont été assurées en 2021

97

collaborateurs ont suivi le parcours d'intégration

249

collaborateurs ont suivi une formation



Accompagner NOS AUDIO- PROTHÉSISTES DANS LEUR VOLONTÉ D'INNOVATION :

Dédié aux audioprothésistes, un plan de développement des compétences les forme aux nouveaux matériels. Notre comité scientifique valide le choix du matériel.

Les atouts supplémentaires de ce comité :

- Régulièrement, il propose une formation en visioconférence sur différents thèmes majeurs : présentation d'articles scientifiques sur un thème précis, synthèse sur les études cliniques en cours dans le réseau, point sur les produits et leurs fabricants.
- Depuis 2018, chaque année, il organise aussi des « Journées annuelles scientifiques » qui réunissent tous les audioprothésistes du réseau. Lors de ces journées, des conférences et ateliers sont organisés pour former, informer et échanger sur des sujets essentiels pour nos professionnels. À titre d'exemples : audiométrie vocale dans le bruit, patients acouphéniques, tests auditifs en ligne ...

LES MEMBRES DU COMITÉ *Scientifique* AUDILAB

Julie BESTEL : Coordinatrice scientifique ; Audioprothésiste diplômée de l'école de Lyon – 2016 ; Ingénieur en électronique et traitement de l'information
Mathieu ROBIER : Audioprothésiste diplômé de l'école de Lyon – 2000 ; vacataire au CHU de Tours comme régulateur d'implants cochléaires
Cédric RAULT : Audioprothésiste diplômé de l'école de Fougères – 2007 ; cofondateur du comité scientifique en 2012
Hervé VILLOIS : Audioprothésiste diplômé de l'école de Lyon – 1991 ; D.U. Déficiences auditives de l'enfant – 1993
Jean-Marie AUSTIN : Audioprothésiste diplômé de l'école de Fougères – 1998 ; vacataire au CHU de Tours
François DEJEAN : Membre référent ; Audioprothésiste diplômé de l'université de Montpellier – 1979 ; diplôme d'Audioprothèse et de Phonétique appliquée – 1988 (Besançon) ; diplôme Master 2 Biologie Santé – spécialité Audiologie – 2008 (Montpellier)
Elsa LEGRIS : Membre référent ; Audioprothésiste diplômée de l'école de Fougères – 2012 ; diplômée d'un Master II en Audiologie et Troubles du langage (2014) ; Doctorat en Sciences (2019)

“ AUDILAB, c'est une entreprise familiale où des collaborateurs, toujours passionnés, toujours motivés, partagent la même idée de la qualité. Nous vivons véritablement l'esprit d'équipe ! ”

Hélène de Baudreuil,
Directrice Marketing





APPAREILLONS POUR LE BIEN-ÊTRE ET LE *Bien - Vieillir* DE TOUS !

En France, 65 % des personnes âgées de 65 ans et plus sont atteintes d'une déficience de l'audition. Avec le vieillissement de la population française, le phénomène s'amplifie : 9 cas de perte auditive sur 10 sont dus à l'âge. Quant aux 15-24 ans, 6 % d'entre eux sont également touchés*. Or, seuls 20 % des hommes et des femmes qui signalent un trouble auditif sont appareillés. Le risque d'isolement social est réel. Acteur de la santé publique, notre réseau aide chacun à détecter sa gêne auditive et à en parler ; il veille également à trouver la solution adaptée au quotidien de ses clients.

*Source : Inserm

Écouter LES BESOINS DES TERRITOIRES ET Y RÉPONDRE !

Avec plus de 270 centres répartis dans toute la France, notre réseau se développe particulièrement dans les villes de taille moyenne.



**NOTRE VOLONTÉ : NOUS RAPPROCHER
DES HABITANTS ; SIMPLIFIER LEUR
QUOTIDIEN !**

TRAVAILLER EN ÉQUIPE POUR LE BIEN-ÊTRE DES PATIENTS : NOS PARTENARIATS

Chaque année, en France, **près d'un million d'enfants naissent avec un trouble auditif**. Des chiffres donnés par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS).

Dans certains de nos centres, les audioprothésistes se sont donc spécialisés dans la santé auditive de l'enfant.

D'autres centres développent les implants cochléaires.

Une raison à cela : pour certaines personnes, un appareillage classique ne suffit plus. Dans les CHU, avec les chirurgiens, nos audioprothésistes y remédient !

TRAVAILLER EN ÉQUIPE POUR LE BIEN-ÊTRE DES PATIENTS : NOS PARTENARIATS

Des professionnels Audilab, tous volontaires, interviennent dans les Centres Hospitaliers Universitaires (CHU).

Au sein d'une équipe pluridisciplinaire, ils partagent leur expertise en audiométrie.

Nos audioprothésistes interviennent aussi dans les Maisons médicales. Aux côtés de kinésithérapeutes, de psychologues, de généralistes ou encore d'orthophonistes, les professionnels Audilab font face à des enjeux de santé publique : **le bien-vieillir, les troubles infantiles...**

AUDILAB, MEMBRE DE L' *Afrépa*

Audilab adhère à l'Association Francophone des Équipes Pluridisciplinaires.

Les audioprothésistes Audilab accompagnent ORL, psychiatres, sophrologues, chercheurs dans la lutte contre une pathologie complexe et fréquente* : **l'acouphène**.

*En 2018, un sondage Ifop révélait que 14 à 17 millions de Français souffraient d'acouphènes,

“ Parce que depuis le début nous tenons à la qualité de service, parce qu'elle nous anime, nous ne laissons personne au bord de la route. ”

Cédric Rault,
Associé



VOIR LOIN ET S'IMPLIQUER DANS LA *Prévention*

Peu ou moins diagnostiquée que la gêne visuelle, la perte auditive a pourtant d'importantes conséquences sur la vie quotidienne. **Informier et prévenir pour une meilleure prise en charge, c'est aussi la vocation d'Audilab.**

Quels sont les premiers symptômes d'un dysfonctionnement de l'audition ? Vers qui se tourner dans ce cas-là ? Dans les EHPAD, nos professionnels vont à la rencontre des personnes âgées pour répondre à leurs questions.

Lors des journées de l'audition, nos équipes, **en partenariat avec les entreprises et mutuelles**, effectuent des tests de dépistage auprès des salariés et adhérents. Autres actions de prévention : dans les festivals de musique, notre réseau offre des tests de dépistage ; dans les Salons des seniors, nos audioprothésistes proposent des bilans auditifs gratuits.

Certains de nos professionnels se déplacent aussi dans les établissements scolaires pour **sensibiliser les jeunes à la santé auditive**.



FAIRE MONTER À BORD LES *Professionnels* DE DEMAIN

En France, la proportion de seniors s'accroît d'année en année. Conséquence ?

Le besoin en experts de l'appareillage et de l'implant auditif est toujours plus sensible. Soucieux de transmettre leur expertise, **des audioprothésistes Audilab forment les professionnels de demain.**

Les lieux de formation : CNAM, universités, écoles d'orthophonie et d'audioprothèse.

PENSER LE *Bien-Être* AUDITIF DE DEMAIN

Le comité scientifique d'Audilab encourage nos audioprothésistes à trouver de **nouvelles pistes de soins**, grâce à la recherche et aux publications scientifiques.

UN EXEMPLE :

En 2022, des professionnels de notre réseau ont conduit une étude clinique, publiée en septembre 2022 dans la revue internationale Plos One.

Le thème : le seuil d'intelligibilité dans le bruit chez des personnes non appareillées, ayant des degrés de surdité divers.

De plus, notre comité scientifique publie régulièrement sur des sujets centraux pour la santé publique : l'implant dans la réhabilitation auditive ou les acouphènes et l'imagerie cérébrale.



CONTRIBUER AU « BIEN- VIEILLIR » AU-DELÀ DE LA *Santé* AUDITIVE

Loisirs – bridge, marche nordique, etc. –, conférences, actions pour lutter contre la dépendance... les initiatives lancées localement par des associations de seniors participent au « bien-vieillir ». Nos centres favorisent leur action par un **soutien financier**.

Et à l'échelle nationale ?

Notre GIE s'engage également pour cette cause : par exemple, pendant deux ans, dans le cadre de la course « Mini transat 6.50 », Audilab Ressources soutient un skipper senior.

D'autres types d'actions solidaires :

- mécénat d'un comité handisport
- *sponsoring* d'un club de triathlon
- soutien officiel à la Marche nordique lancée chaque année à Tours pour les seniors
- organisation de jeux sur smartphone entre étudiants audioprothésistes, au profit du Comité fédéral de football des sourds...



POUR LA PLANÈTE, ALLONS PLUS *Loin* !

Chaque année, depuis 2008, nous obtenons la certification ISO 14001. Aujourd'hui, parce que les « petits ruisseaux font de grandes rivières », nous souhaitons aller encore plus loin.

LES DÉCHETS : EN ROUTE VERS L'Amélioration CONTINUE

RECYCLER LES DÉCHETS LIÉS À NOTRE ACTIVITÉ

Depuis 2005, un partenariat avec l'éco-organisme Corepile pour recycler les piles des appareils auditifs. Pourquoi le choix de cette société ? Sous agrément de l'État, Corepile rend compte de ses activités à l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME). C'est un gage de fiabilité ! À ce jour, plus de 8 000 kg de piles ont été récoltés dans notre réseau, dont 912 kg en 2021.

Autre collaboration en faveur de l'environnement : notre GIE, Audilab Ressources, et Elise, une organisation spécialisée dans la valorisation des déchets de bureau.

Par ailleurs, dans nos centres, papiers, cartons et pièces électroniques sont systématiquement triés selon les consignes données par chaque mairie.

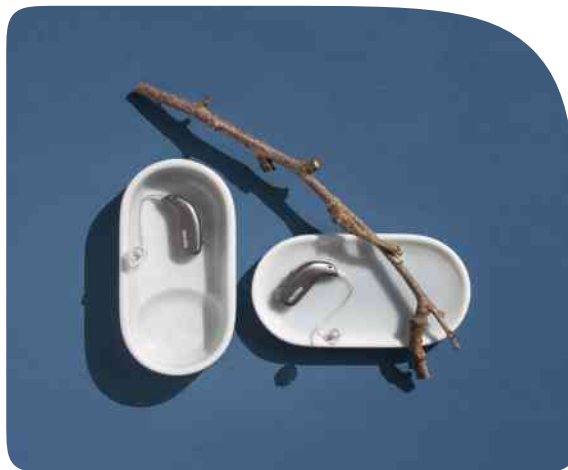
“ Pour être en harmonie avec le monde de demain, s'impliquer dans une démarche RSE, et notamment dans son volet environnemental, est une nécessité. ”



Charlotte Kerdalhé,
associée

DES GESTES ÉCORESPONSABLES À GÉNÉRALISER

Devis envoyés par e-mail pour éviter l'usage du papier ; suppression régulière des e-mails pour réduire les déchets numériques ; pour nettoyer, tissus au lieu de lingettes jetables... Voilà de bonnes pratiques, relevées dans certains de nos centres, que nous souhaitons généraliser.



GARANTIR LES PRATIQUES DE NOS FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES

Une source de déchets : la rénovation ou la construction d'un bâtiment. Nous intégrons donc à nos appels d'offres une « charte verte ». Nos sous-traitants s'engagent alors à limiter les déchets lors de leurs interventions. Une initiative imaginée en 2016 par notre service Développement chargé de superviser les travaux.

Quant à nos fournisseurs, créateurs d'objets publicitaires, fabricants de textiles, imprimeurs... chacun devra respecter les conditions de notre charte des bonnes pratiques d'achats en cours de conception.

Et nous sommes déjà sur la bonne voie ! Depuis le début de l'année 2022, 60 % des « goodies » destinés à nos clients – porte-clés, sac shopping, stylos, jeu de cartes, etc. – viennent de prestataires qui remplissent au moins un critère par pilier RSE de la grille établie par Audilab. Une attention particulière est portée au local.

Zoom Sur

NOS CRITÈRES RSE POUR LES ACHATS DE « GOODIES » OU OBJETS PUBLICITAIRES

Sociétal et environnemental

- le local dans l'ensemble du processus de fabrication, production et distribution
- distribution locale optimisée
- pas de suremballage
- matériaux recyclés et/ou recyclables

Social

- respect des conditions de travail des collaborateurs

Économique et sociétal ; économique et environnemental

- favoriser l'économie circulaire
- visibilité du cycle de vie des produits

Développement d'une démarche RSE





POUR LIMITER LES GAZ À EFFET DE SERRE (GES), RELOCALISER ET *Repenser* LES DÉPLACEMENTS

En 2021, signature de deux **contrats-cadres avec un fabricant de véhicules hybrides**. Résultat : les véhicules de fonction Audilab, acquis après la signature et utilisés pour de courtes et moyennes distances, fonctionneront à énergie hybride.

Une **charte des déplacements** incite collaborateurs et associés à se déplacer, autant que possible, en transports en commun.

Autre mesure qui prendra effet dès 2023 : pour le mobilier et les enseignes de nos centres, nous faisons désormais appel à **des fabricants français**. Bien plus, aussi souvent que possible, notre réseau travaille avec les artisans et commerçants locaux.

SENSIBILISER POUR CONTINUER DE PROGRESSER

Pour structurer progressivement une véritable démarche, nos équipes sont encouragées dans leurs actions écoresponsables. Une **plateforme de e-learning** est en cours de conception. Parmi les sujets phares : la RSE, et notamment le respect de l'environnement.

Pour **anticiper les économies d'énergie**, dès la rentrée 2022, nous avons transmis à tout le réseau deux plaquettes de préconisations, portant notamment sur une utilisation raisonnée de l'éclairage et du chauffage.

De plus, notre direction marketing et communication intègre dans son plan de communication interne la question environnementale.



LE *Regard* DE

Hélène de Baudreuil,
Directrice du pôle client

“ Pour encourager les initiatives de chacun en faveur du développement durable, des concours internes sont lancés.

Par exemple, grâce à un challenge sur Instagram, nous avons fait remonter et valorisé les bonnes pratiques du terrain.

Le but : inspirer l'ensemble de notre réseau. En parallèle, dans notre newsletter interne, les messages RSE et les récits d'actions accomplies dans les structures permettent aussi de sensibiliser toujours plus les équipes. “

UN SOCLE : L'Éthique UN RÉSULTAT : LA CONFIANCE DE NOS CLIENTS

UN CODE DE CONDUITE POUR GOUVERNAIL, LE BIEN-ÊTRE AUDITIF DE NOS CLIENTS POUR CAP



Depuis 2002, pour garantir à nos clients la qualité de nos prestations, Audilab suit de nombreux processus de certification. Une démarche volontaire qui reflète des principes éthiques ancrés dans notre réseau. Formalisés dans un code de conduite en cours de construction, ces principes irriguent nos actions envers nos clients et toutes nos parties prenantes.

Intégrité dans la conduite des affaires ; protection des salariés ; qualité des services proposés à nos clients... Chaque associé futur signataire du code s'engagera à mener chaque aspect de son activité avec un niveau d'éthique irréprochable.

Ce document Audilab fait écho au code de conduite de notre actionnaire, le Groupe Demant. Un actionnaire avec qui nous partageons le même objectif : améliorer le quotidien de tous et prendre soin de la société qui nous entoure.

UNE CHARTE DES BONNES PRATIQUES D'ACHATS EN 2022

Nos valeurs d'entreprise, notamment la passion, l'esprit d'équipe, l'expertise et l'innovation, orientent également nos actions envers nos fournisseurs et sous-traitants.

“ La charte est un engagement vis à vis de nos prestataires, et décrit également ce que l'on attend d'eux. C'est aussi une occasion de dialoguer avec eux. ”

Ludovic Perrin,
auditeur QSE Audilab,
chargé de projet RSE



Notre charte des bonnes pratiques d'achats nous y engage. Une première étape : les services informatique et communication vont tester la charte pour étudier l'efficacité des indicateurs mis en place. Progressivement, les autres services se l'approprient avec leurs propres indicateurs.

Autre élément fondamental de notre charte : pour collaborer avec notre réseau Audilab, les fournisseurs et sous-traitants doivent respecter des critères RSE.

Entre autres : respect des droits humains, actions pour l'équité des genres, engagement pour la réduction de l'impact environnemental de leur activité. C'est une exigence qui apparaîtra dans chaque cahier des charges Audilab.



CAP SUR L'*Avenir*

Chez Audilab, c'est historique : tout part du terrain.
Alors, pour structurer les initiatives prises dans les centres en une démarche RSE harmonisée, les projets pour l'avenir sont nombreux !

DONNER UNE COULEUR RSE À L'ENSEMBLE DES *Formations* DE NOTRE PLATEFORME DIGITALE

Le début de l'année 2023 marquera le déploiement généralisé de notre plateforme d'e-learning. Grâce à cet outil, nos collaborateurs auront accès à **un large éventail de formations** pour monter en compétences, mais pas seulement !

Un véritable programme de sensibilisation à la RSE, signé Audilab, verra le jour progressivement.
Bien plus, toutes les formations, y compris celles orientées métiers, posséderont, à moyen terme, une couleur RSE.



CONTINUER D'EXPLORER LES *Solutions* DE POINTE POUR LE BIEN-ÊTRE AUDITIF DE TOUS

L'avenir du bien-vieillir se fera aussi grâce à la recherche et à l'innovation. Notre réseau, via son comité scientifique, souhaite donc intensifier son implication dans la R&D et dans la **conduite d'études cliniques**.

Grâce à ce comité, audioprothésistes et assistants s'informent et se forment en continu en matière de nouvelles technologies. Leur volonté ? Proposer à nos clients des appareillages **toujours plus efficaces et confortables** dans chaque situation du quotidien.

CARTOGRAPHIER POUR *Construire*

Dans nos process d'achat, que devons-nous encore améliorer pour être en parfait accord avec le respect de l'environnement ? Quels sont les déchets émis par notre réseau ? En quelle quantité et où ?

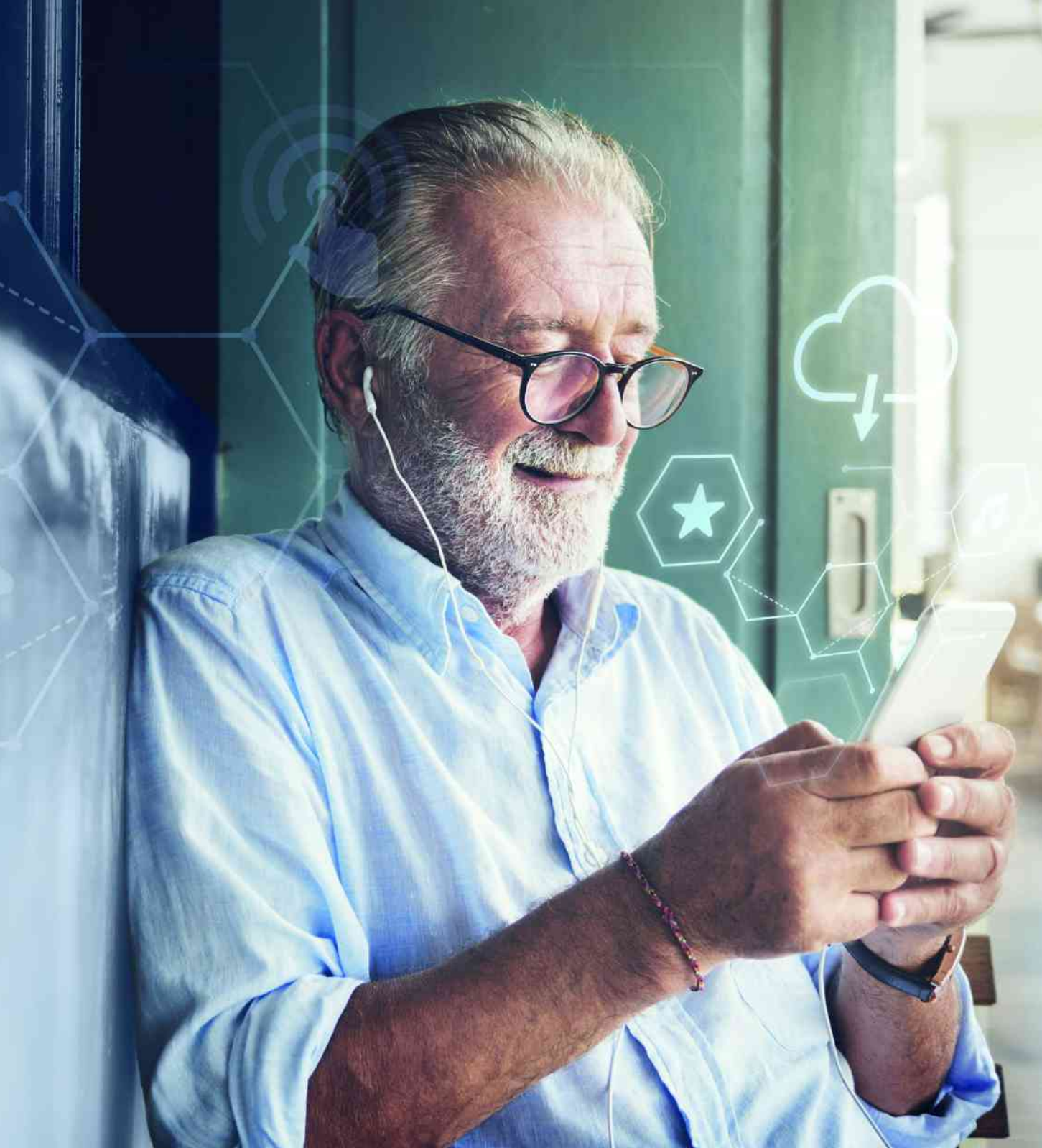
Pour que les initiatives Audilab en faveur de l'environnement se transforment en véritable plan d'action, il faut savoir d'où l'on part. D'où les nécessaires **cartographies des achats et des déchets** dans les deux années à venir.

Pour avancer, se fixer des objectifs est essentiel. Pour chaque volet de la RSE, nous devons donc définir **des indicateurs chiffrés**.

NOTRE CODE DE CONDUITE :
ON Embarque **TOUT LE MONDE !**

En cours de finalisation, en 2022, le code de conduite Audilab va de concert avec notre démarche RSE.

Notre souhait pour 2023 ? Que tous les collaborateurs et associés du réseau **se l'approprient** et le signent !



Audilab

Ensemble, pour une belle écoute

Site internet : <https://www.audilab.fr/>

Page LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/audilab/>

Contact : L.perrin@audilab.fr

Restons connectés !