

# Charte RSE

## *Nos valeurs*



RESPECTER

INNOVER



ACCOMPAGNER

PARTICIPER



S'ENGAGER



# Préambule



## Mot d'Emilie Billaud, cofondatrice et dirigeante

« *L'Étoile des familles* est une **entreprise engagée de l'Économie Sociale et Solidaire et de l'Innovation Sociale**.

Nous souhaitons contribuer, à notre échelle, à l'initiation de changements sociétaux, notamment en lien avec la santé et l'éducation.

Pour cela, nous accompagnons familles et professionnel.le.s sur des thématiques en lien avec la parentalité et le développement de l'enfant/l'adolescent.e, y compris à besoins spécifiques.

Notre ambition est d'améliorer la santé mentale des parents et de toutes les personnes qui prennent soin des enfants/adolescent.e.s, de les aider à s'épanouir dans leur rôle, et de favoriser un développement harmonieux et en pleine santé du bébé/de l'enfant/de l'ado. Afin de contribuer à créer les conditions propices pour que les générations futures soient en pleine santé.

Depuis 2024, nous accompagnons également les employeurs soucieux du bien-être et de la santé de leurs collaborateurs/trices, dans 4 domaines : la parentalité, la promotion de la santé, la prévention notamment en santé mentale, et le bien-être au travail et dans l'entreprise.

Il est important pour nous que les actions et initiatives portées par *l'Étoile des familles* soient **ancrées sur notre territoire régional**.

Ainsi, nous nous engageons à intégrer la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) dans notre quotidien professionnel.

En tant que petite entreprise locale, nous avons à cœur de contribuer de manière positive à notre communauté, de limiter notre impact environnemental et de construire des relations transparentes et respectueuses avec nos parties prenantes. »

**Cette charte s'appuie sur les lignes directrices de la norme ISO 26000, standard international en matière de RSE.**

# 1. Engagement envers la Communauté et le Développement Local

**Objectif : Soutenir le développement économique et social de notre région.**

*L'Étoile des familles* est une entreprise ancrée sur son territoire, qui s'investit dans différents réseaux et différentes actions multipartenariales locales, et qui conduit des actions à valeur sociale.

## **Engagements généraux :**

- Nous privilégions des prestataires et partenaires locaux et nous impliquons dans la vie économique de notre communauté.
- Nous mettons en place des partenariats durables avec nos prestataires et partenaires.
- Nos actions sont collaboratives et permettent la transversalité des métiers dans l'accompagnement à la parentalité et la promotion de la santé.

## **Actions déjà mises en place :**

- Nous nous inscrivons dans plusieurs ambitions de « *Néo Terra* », la stratégie régionale pour les transitions en Nouvelle-Aquitaine. Notamment sur l'ambition « Ancrer les solidarités au cœur des transitions » et sur l'ambition « Prévenir et soigner : une approche unifiée de la santé des écosystèmes »
- Nous participons aux groupes de travail du Contrat Local de Santé, du Conseil Local en Santé Mentale, du collectif Semaines d'informations en Santé Mentale, de différents réseaux parentalité, de la Convention Territoriale Globale, et de la stratégie ESS de l'agglomération rochelaise.
- Nous adhérons à différents réseaux (La Fabrique du Lien Social Christine Faure, *Lilok*, la CRESS Nouvelle-Aquitaine)

# 1. Engagement envers la Communauté et le Développement Local

- Nous incluons les acteurs du territoire dans les comités de pilotage de nos projets et dans la co-construction d'actions, et nous participons à des comités de pilotage d'actions portées par nos partenaires.
- Nous participons bénévolement au Programme de Soutien aux Familles et à la Parentalité aux côtés d'autres acteurs du territoire. Ce programme de 12 séances, gratuit pour les familles ayant des enfants de 3 à 6 ans et habitant le quartier de Mireuil (QPV) à La Rochelle, est porté par *Les Cités Éducatives* et coordonné par la Direction Santé Publique et Accessibilité de la ville de La Rochelle.
- Nous conduisons des actions à valeur sociale, dont certaines reconnues dans l'innovation sociale. Plus particulièrement, l'expérimentation de nos parcours d'accompagnement pluridisciplinaires s'inscrit dans une démarche de R&D sociale.
- Nos bénéfices financiers sont très majoritairement consacrés au maintien et au développement de nos activités et actions, comme indiqué dans nos statuts juridiques.
- Nous participons activement à des initiatives locales, que ce soit via des collaborations avec des associations, collectivités, institutions, structures, ou entreprises du territoire.

## Action à venir :

- Soutenir le développement d'emplois locaux lorsque cela est possible, et valoriser les talents de notre région

## 2. Éthique et gouvernance

**Objectif : Assurer une gestion éthique, responsable et transparente.**

*"L'exemplarité n'est pas une façon d'influencer les autres. C'est la seule."*  
Albert Schweitzer

### Engagements généraux :

- Nous nous engageons à agir avec intégrité, honnêteté et transparence dans toutes nos actions et décisions.
- Nous respectons nos engagements envers nos client.e.s, partenaires, fournisseurs, salarié.e.s et prestataires.
- Nous appliquons nos valeurs de respect, bienveillance, équité, franchise, transparence dans toutes nos interactions professionnelles.

### Actions déjà mises en place :

- Nous avons créé notre charte de valeurs, signée par tous nos prestataires. Cette charte est un gage de qualité à destination de toutes les personnes, particuliers ou professionnel.le.s, que nos prestataires et nous accompagnons.
- Nous mobilisons nos parties prenantes dans nos actions et notre stratégie d'entreprise, au travers d'un comité stratégique d'entreprise, qui se réunit tous les trimestres, et de comités de pilotage sur nos actions, projets et initiatives.
- Nous organisons chaque année un évènement pour nos prestataires et partenaires.

### Action à venir :

- Faire appel à 100% de fournisseurs (achats, électricité, banque, cabinet comptable, etc.) et prestataires éthiques, partageant nos valeurs, notamment humaines et sociales, d'ici fin 2026.

## 3. Respect des Droits de l'Homme

**Objectif : Respecter les droits fondamentaux dans nos pratiques et promouvoir un environnement inclusif.**

Le respect de tous les êtres humains, bébés, enfants, adultes, et de leurs droits est l'un des piliers de *l'Étoile des familles*. Ce respect s'applique tout naturellement à l'ensemble de nos relations professionnelles.

**Engagements généraux :**

- Nous traitons chaque client.e, partenaire, prestataire, salarié.e et fournisseur sans discrimination, et avec respect et bienveillance.

**Actions déjà mises en place :**

- Nous respectons la confidentialité et la protection des données de nos client.e.s, prestataires, partenaires et salarié.e.s. Notre politique de confidentialité est consultable [ici](#).
- Nous veillons à choisir des partenaires, pour nos achats ou nos fournisseurs, dont les pratiques sont respectueuses des droits de l'homme et de l'enfant.
- Nous avons à cœur de mettre en place des actions concrètes en faveur de la santé et du bien-être de nos salarié.e.s (voir paragraphe 5.)

# 4. *Respect des usagers*

**Objectif : Fournir un service respectueux des attentes et droits de nos client.e.s.**

Fournir un service respectueux des attentes et des droits des client.e.s est essentiel pour établir une relation de confiance.

**Engagements généraux :**

- Nous assurons une qualité de service (écoute active, réactivité aux demandes, accompagnements personnalisés, etc.) et respectons nos engagements envers nos client.e.s et toutes les personnes que nous accompagnons.
- L'écoute, le respect, la bienveillance, l'inclusion sont au cœur de nos valeurs.
- Nous écoutons nos client.e.s, qu'ils soient particuliers ou professionnels, et mettons tout en œuvre pour répondre à leurs besoins et leurs attentes.

**Actions déjà mises en place :**

- Nous avons mis en place une charte, gage de qualité, à destination de nos client.e.s et de toutes les personnes que nous accompagnons.
- Nous avons mis en place un questionnaire de satisfaction, étant toujours en recherche d'évolution pour être au plus juste auprès de nos client.e.s et des personnes que nous accompagnons. Ces retours nous permettent de veiller au dialogue, de nous remettre en question, de répondre au mieux aux besoins et attentes vis-à-vis de ce que nous proposons.
- Nous assurons un suivi après les activités que nous proposons.
- Nous traitons les retours de manière constructive et transparente pour maintenir la satisfaction et la confiance de nos clients.
- Nous sensibilisons toutes les personnes que nous accompagnons sur la prévention-santé, et la promotion de la santé, y compris mentale.

## 5. Conditions de travail et bien-être

**Objectif : Favoriser un environnement de travail sain et respectueux.**

Nous avons à cœur de mettre en place des initiatives concrètes pour le bien-être et la santé de nos salarié.e.s, notamment pour favoriser leur épanouissement et leur équilibre de vie pro-perso. Il est important pour nous de prendre soin de nos salarié.e.s, tout comme nous prenons soin des familles et des professionnel.le.s que nous accompagnons.

**Actions déjà mises en place :**

- Nous recrutons sans discrimination, quelque soit l'origine, le genre ou l'identité de genre, l'âge, la situation familiale, l'état de santé, etc.
- Nous mettons en place des actions concrètes en faveur de la santé et du bien-être au travail et dans l'entreprise de nos salarié.e.s. Par exemple, avec le télétravail, avec l'aménagement des horaires de travail, avec des actions favorables à l'équilibre vie pro - vie perso, avec l'aménagement de l'espace de travail de manière ergonomique, en proposant des formations/sensibilisations, ou avec des actions de prévention pour prendre soin de sa santé physique et mentale.

**Actions à venir :**

- Équilibrer notre vie professionnelle et personnelle, notamment en tant que gérante, pour assurer notre bien-être. Par exemple, en programmant des temps de sport dans notre emploi du temps.
- Lorsque nous embaucherons de nouveaux talents, nous veillerons à l'égalité homme-femme dans l'entreprise, avec bien évidemment des salaires identiques à compétences égales.
- Mettre en place un parcours d'intégration pour nos nouveaux/nouvelles salarié.e.s

# 6. Protection de l'environnement

## **Objectif : Réduire notre impact environnemental dans nos activités.**

Même en tant que petite structure, nous mettons en place des actions concrètes pour réduire notre impact environnemental.

### **Actions déjà mises en place :**

- Nous réduisons notre consommation de ressources en limitant le papier (>80% de papier économisé), en utilisant des produits durables, en triant nos déchets, en favorisant le réemploi/la réparation/le recyclage/le don du matériel utilisé.
- Nous favorisons des achats responsables lorsque cela est possible : avec des matériaux biosourcés ou éco-conçus, des produits écolabellisés et recyclables, en circuit court, en local, avec des fournisseurs engagés dans des démarches durables.
- Nous privilégions les solutions de télétravail ou de mobilité douce (transports en commun, vélo) lorsque cela est possible.
- Nous sensibilisons nos client.e.s, *via* certaines de nos actions, sur la pollution de nos intérieurs (aliments et contenants, produits cosmétiques, produits ménagers, textiles, meubles, etc. )

### **Action à venir :**

- Sensibiliser tous nos client.e.s et partenaires à des pratiques plus responsables, en promouvant des choix de consommation respectueux de l'environnement.

# 7. Loyauté des pratiques

**Objectif : Adopter des pratiques commerciales éthiques et transparentes.**

Nous souhaitons évoluer au sein d'un écosystème partageant des pratiques éthiques et responsables.

**Engagements généraux :**

- Nous pratiquons la transparence dans notre communication commerciale (prix, conditions de prestation).
- Nous respectons nos concurrents et valorisons la loyauté dans nos relations d'affaires.

**Actions déjà mises en place :**

- Nous protégeons les informations personnelles de nos client.e.s, prestataires, salarié.e.s et partenaires. Notre politique de confidentialité est accessible [ici](#).
- Nous travaillons avec des prestataires ayant les mêmes valeurs et bonnes pratiques que nous. Ces derniers ont signé notre [charte de valeurs](#).

**Action à venir :**

- Faire appel à 100% de fournisseurs (énergie, téléphonie, assurance, ménage, etc.) engagés dans une démarche RSE, d'ici fin 2026.

# *Suivi et Évaluation*

Nous nous engageons à revoir cette charte RSE une fois par an pour évaluer les progrès réalisés et fixer de nouveaux objectifs. Nous invitons également nos client.e.s, prestataires et partenaires à nous faire part de leurs retours, afin de continuer à améliorer nos pratiques RSE.

## **Signature :**

Emilie Billaud,  
cofondatrice, gérante, responsable de la structure *l'Étoile des familles*

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Billaud', written in a cursive style.

**Date :** 01/01/2025