

Mémoire d'Intelligence Méthodologique

Immersion dans la démarche RSE d'une entreprise

Axes d'amélioration selon les recommandations de la norme ISO 26000:2010

OBJECTIF :

Développer une démarche RSE à partir de la documentation existante.

Rédigé par : Mme Angélique Pimare, *étudiante en Master II Qualité et Performances dans les Organisations*

Entreprise: Mme Agnès DEUWEL, *Responsable Qualité Environnement*

Suiveurs UTC : M. Pol-Manoël FELAN, *Enseignant-Chercheur*
M. Gilbert FARGES, *Enseignant-Chercheur*

Remerciements

Au terme de ce stage, je tiens tout d'abord à exprimer ma profonde gratitude et mes sincères remerciements M. Joseph PUZO, PDG et Mme Christelle OLIVIÉ, DG pour m'avoir accueilli au sein d'Axon'Cable durant ces cinq mois. Je remercie également ma tutrice Mme Agnès DEUWEL, responsable Qualité Environnement pour son écoute et ses suggestions pertinentes, son soutien et son accompagnement.

Un grand merci à tout le personnel d'Axon Cable, et en particulier au service QSE pour leur accueil chaleureux, leur aide et leur soutien.

Mes profonds remerciements vont au département du master qualité à l'UTC et en particulier à M. Gilbert FARGES, le responsable du master, qui m'a donné la chance d'intégrer ce master, ainsi que pour sa disponibilité, ses conseils et son suivi pendant la période de la formation. Je tiens aussi à remercier mon encadrant pédagogique, M. Pol-Manoël FELAN, pour la qualité de son suivi et pour ces conseils pertinents durant sa visite.

Enfin, je remercie tous mes collègues du master avec qui j'ai partagé des connaissances et d'excellents moments que je n'oublierais pas, mais aussi toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin dans l'accomplissement de ce modeste travail.

MERCI!

Sommaire

Remerciements	1
Sommaire	2
Glossaire	3
Avant propos	5
Introduction	5
Chapitre 1 : Intérêts, apports et contraintes de la RSE	6
1.1. La problématique des entreprises au départ	6
1.2. Contraintes	6
1.3. Enjeux et avantages du projet	7
Chapitre 2 : Méthodologie d'utilisation de la norme l'iso 26000:2010 [1] et application	8
2.1 Compréhension de la démarche générale	8
2.2 Appropriation de la norme ISO 26000:2010	8
2.3 Identifier la responsabilité sociétale existante	9
2.4 Dialoguer et communiquer	10
2.5 Répondre aux 7 questions centrales	11
2.6 Intégrer les 7 principes	12
2.7 Les outils de la RSE	14
2.7.1 L'analyse de matérialité	14
2.7.2 Le reporting RSE (rapport extra-financier)	15
2.7.3 L'ACV (analyse de cycle de vie)	15
2.8 Evaluations et reconnaissances de la RSE	17
Chapitre 3 : Perspectives sur la démarche RSE	18
3.1 Elaboration d'une matrice de matérialité bidimensionnelle	18
3.2 Exploitation de la matrice	18
3.3 Réitérations et évolution des attentes	22
Chapitre 4 : dans le cadre de la RSE de l'entreprise	23
4.1 Mise à jour de documents et revalidation des évaluations	23
4.2 Elaboration d'une brochure RSE	23
4.3 Elaboration d'un guide de bonne conduite	23
4.4 Communication interne	24
4.5 Calculs d'indicateurs	26
Conclusion	26
Références bibliographiques	27

Glossaire

Ces définitions sont issues de la norme iso 26000 [1] :

Redevabilité : état consistant, pour une organisation, à être en mesure de répondre de ses décisions et activités à ses organes directeurs, ses autorités constituées et, plus largement, à ses parties prenantes.

Devoir de vigilance : démarche globale, proactive d'identification, visant à éviter et atténuer les impacts négatifs sociaux, environnementaux et économiques, réels et potentiels, qui résultent des décisions et activités d'une organisation sur tout le cycle de vie d'un de ses projets ou activités

Environnement : milieu naturel dans lequel opère une organisation, constitué de l'air, de l'eau, des sols, des ressources naturelles, de la flore, de la faune, des êtres humains, de l'espace extérieur, y compris leurs interactions.

NOTE Dans ce contexte, le milieu s'étend de l'intérieur de l'organisation à l'échelle mondiale.

Comportement éthique : comportement conforme aux principes acceptés d'une conduite juste ou bonne dans le contexte d'une situation particulière, et en cohérence avec les normes internationales de comportement.

Impact : changement positif ou négatif subi par la société, l'économie ou l'environnement, résultant entièrement ou en partie des décisions et activités passées et présentes d'une organisation

Normes internationales de comportement : attentes vis-à-vis du comportement d'une organisation en matière de responsabilité sociétale, procédant du droit coutumier international, de principes généralement acceptés de droit international, ou d'accords intergouvernementaux universellement ou quasi universellement reconnus.

NOTE 1 Les accords intergouvernementaux comprennent les traités et les conventions.

NOTE 2 Bien que le droit coutumier international, les principes généralement acceptés de droit international et les accords intergouvernementaux s'adressent avant tout aux États, ils expriment des objectifs et des principes auxquels toutes les organisations peuvent aspirer.

NOTE 3 Les normes internationales de comportement évoluent dans le temps.

Organisation : entité ou groupe de personnes et d'installations, structuré sur la base de responsabilités, d'autorités et de relations, et ayant des objectifs identifiables.

NOTE Pour les besoins de la présente Norme internationale, une organisation ne comprend pas le gouvernement agissant dans son rôle souverain de créer et d'appliquer les lois, d'exercer une autorité judiciaire, de s'acquitter de son obligation d'établir des politiques dans l'intérêt public ou d'honorer les obligations internationales de l'État.

Gouvernance de l'organisation : système au moyen duquel une organisation prend et applique des décisions dans le but d'atteindre ses objectifs.

Produit : article ou substance proposé à la vente ou faisant partie d'un service délivré par une organisation.

Service : action d'une organisation visant à répondre à une demande ou à un besoin.

Responsabilité sociétale : responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société; prend en compte les attentes des parties prenantes; respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement; est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations.

NOTE 1 Les activités comprennent des produits, des services et des processus.

NOTE 2 Les relations correspondent aux activités de l'organisation au sein de sa sphère d'influence.

Sphère d'influence : portée/ampleur des relations politiques, contractuelles, économiques ou autres à travers lesquelles une organisation a la capacité d'influer sur les décisions ou les activités de personnes ou d'autres organisations.

NOTE La capacité à influencer n'implique pas, en soi, la responsabilité d'exercer une influence.

Partie prenante : individu ou groupe ayant un intérêt dans les décisions ou activités d'une organisation.

Développement durable : développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs

NOTE Le développement durable vise à combiner les objectifs d'une haute qualité de vie, de santé et de prospérité avec ceux de justice sociale, tout en maintenant la capacité de la Terre à supporter la vie dans toute sa diversité. Ces objectifs sociaux, économiques et environnementaux sont interdépendants et se renforcent mutuellement. Le développement durable peut être considéré comme une façon d'exprimer les attentes plus larges de la société en général.

Transparence : accessibilité des informations relatives aux décisions et aux activités ayant une incidence sur la société, l'économie et l'environnement, et volonté d'en assurer une communication claire, exacte, opportune, honnête et complète.

Avant propos

Ce document n'est pas un rapport de stage, il s'agit d'un Mémoire d'Intelligence Méthodologique.

Pour des raisons de confidentialité, le nom des entreprises et les détails techniques des audits réalisés ne seront pas révélés.

Introduction

Tout d'abord, la première problématique que peut rencontrer un nouvel arrivant dans une entreprise (qu'il soit stagiaire ou sous contrat) est de comprendre la politique globale de celle-ci.

En effet, afin de démarrer son projet dans les meilleures conditions, il est nécessaire de comprendre la gouvernance de l'établissement et d'identifier sa vision stratégique.

Dans le cadre de ce travail sur la responsabilité sociétale, l'objectif fut tout d'abord de s'imprégner de la politique de l'entreprise puis de s'appuyer sur toute la documentation déjà existante pour étayer la future communication RSE à mettre en oeuvre.

Chapitre 1 : Intérêts, apports et contraintes de la RSE

1.1. La problématique des entreprises au départ

Dans une démarche volontaire, la responsabilité sociétale d'entreprise permet aux organismes de répondre aux enjeux environnementaux, sociaux et éthiques. Le concept est fondé sur une communication et un dialogue de l'entreprise avec l'ensemble de ces relations, directs et/ou indirects tout en respectant les lois et réglementations au niveau international. Ce concept est décrit par des nouvelles normes telles que l' « ISO 26000 :2010 - Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale » [1].

Tout d'abord, la première problématique pour l'entreprise est de savoir exactement quelle vision stratégique elle souhaite adopter afin de guider au mieux les futures actions à mettre en place dans la démarche. En effet, celle-ci étant dépendante des attentes des parties prenantes, l'entreprise ne peut pas se baser uniquement sur sa gouvernance et doit être ouverte à des éventuelles demandes ou perspectives qu'elle n'aurait pas envisagées autrement.

1.2. Contraintes

Initialement destinée au monde des affaires, la démarche RSE s'est largement répandue à toutes sortes d'entreprises grâce à la prise de conscience concernant le développement durable. Selon la Commission mondiale sur l'environnement et le développement [2]: « Le développement durable est un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ».

Les valeurs mondiales mises en évidence par l'Organisation des Nations Unies [3] ces dernières décennies mêlées à des valeurs philanthropiques et une normalisation des méthodes d'amélioration continue ont abouti au concept de « Responsabilité sociétale d'entreprise ». Cette RSE est alors définie comme « la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement , se traduisant par un comportement éthique et transparent qui contribue au développement durable , y compris à la santé et au bien-être de la société ; prend en compte les attentes des parties prenantes ; respecte les lois en vigueur et qui est en accord avec les normes internationales de comportement ; et qui est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations»[1].

Cette démarche étant apparue dans un contexte de développement durable déjà initié, les entreprises doivent alors adapter leur RSE à une stratégie déjà existante.

C'est pourquoi, avant tout chose, l'organisme doit déjà faire un état des lieux de sa gouvernance afin de ne pas se retrouver dans une contradiction intrinsèque.

1.3. Enjeux et avantages du projet

Pour une entreprise, adopter une démarche RSE, c'est intégrer une politique de développement durable à son organisation en prenant en compte sa propre pérennité ainsi que celles de ses parties prenantes. Le respect des lois et normes internationales est fondamentale à ce niveau.

Les bénéfices potentiels pour une organisation qui met en application la responsabilité sociétale dans sa stratégie sont nombreux. On peut noter tout particulièrement :

- Pour les parties prenantes :
 - Une meilleure prise en compte des attentes de la société, de la RSE
 - Des prises de décision plus éclairées
 - Une meilleure réputation et des impacts positifs sur elle-même et sur la société
 - Une acceptation sociale des activités de l'organisation
 - Une meilleure compétitivité
- Pour les employés :
 - Une plus grande implication des employés et une amélioration de leurs conditions de travail
 - Une capacité de l'entreprise à recruter, motiver et retenir ses employés
 - De bonnes relations et ouverture dans le dialogue
- Pour l'entreprise :
 - De plus grandes possibilités d'innovations
 - Une optimisation de la productivité tout en réduisant les impacts négatifs sur l'environnement
 - Une politique responsable, incluant une concurrence loyale et l'absence de corruption
 - Une satisfaction des clients et une prévention des conflits potentiels

La démarche est holistique, c'est-à-dire globale, pour que chacun y trouve un intérêt, avantage ou bénéfice. C'est une interrelation « gagnant-gagnant ».

Certaines études ont permis de quantifier des gains apportés par la mise en place d'une démarche RSE. Par exemple, le World Economic Forum a démontré quant à lui des augmentations directes de 15 à 30% sur la valeur de la marque, des réductions de coût de la chaîne d'approvisionnement de 9 à 16%, des réductions d'émission de gaz à effet de serre de 13 à 22%, sans que cette liste soit exhaustive... [4]

Chapitre 2 : Méthodologie d'utilisation de la norme l'iso 26000:2010 [1] et application

2.1 Compréhension de la démarche générale

De plus en plus évoqué dans les entreprises, le terme de RSE semble encore très flou pour beaucoup d'organismes. La démarche de responsabilité sociétale d'entreprise, dont le concept apparaît pour la première fois dans les années 50 puis se développe dans les années 70, est en vogue depuis seulement une dizaine d'années. En effet, la prise de conscience suite aux premiers signes du réchauffement climatique a réveillé les esprits grâce à une nouvelle politique basée sur le développement durable.

La Responsabilité Sociétale d'Entreprise, pour faire simple, est l'engagement volontaire d'un établissement d'établir des relations de confiance et un dialogue construit avec l'ensemble de ses partenaires (salariés, dirigeants, actionnaires, fournisseurs, clients, ...) au niveau des préoccupations environnementales, sociales et éthiques dans un respect complet des lois internationales.

2.2 Appropriation de la norme ISO 26000:2010

Actuellement, pour les entreprises qui souhaitent adopter une démarche RSE, une norme internationale décrit les lignes directrices à suivre pour appréhender au mieux ce concept et intégrer ses pratiques à son application : il s'agit de l'iso 26000:2010 [1].

Cette norme décrit comment en suivant 7 principes de base et en répondant à 7 questions centrales, une entreprise peut intégrer la responsabilité sociétale dans son organisation.

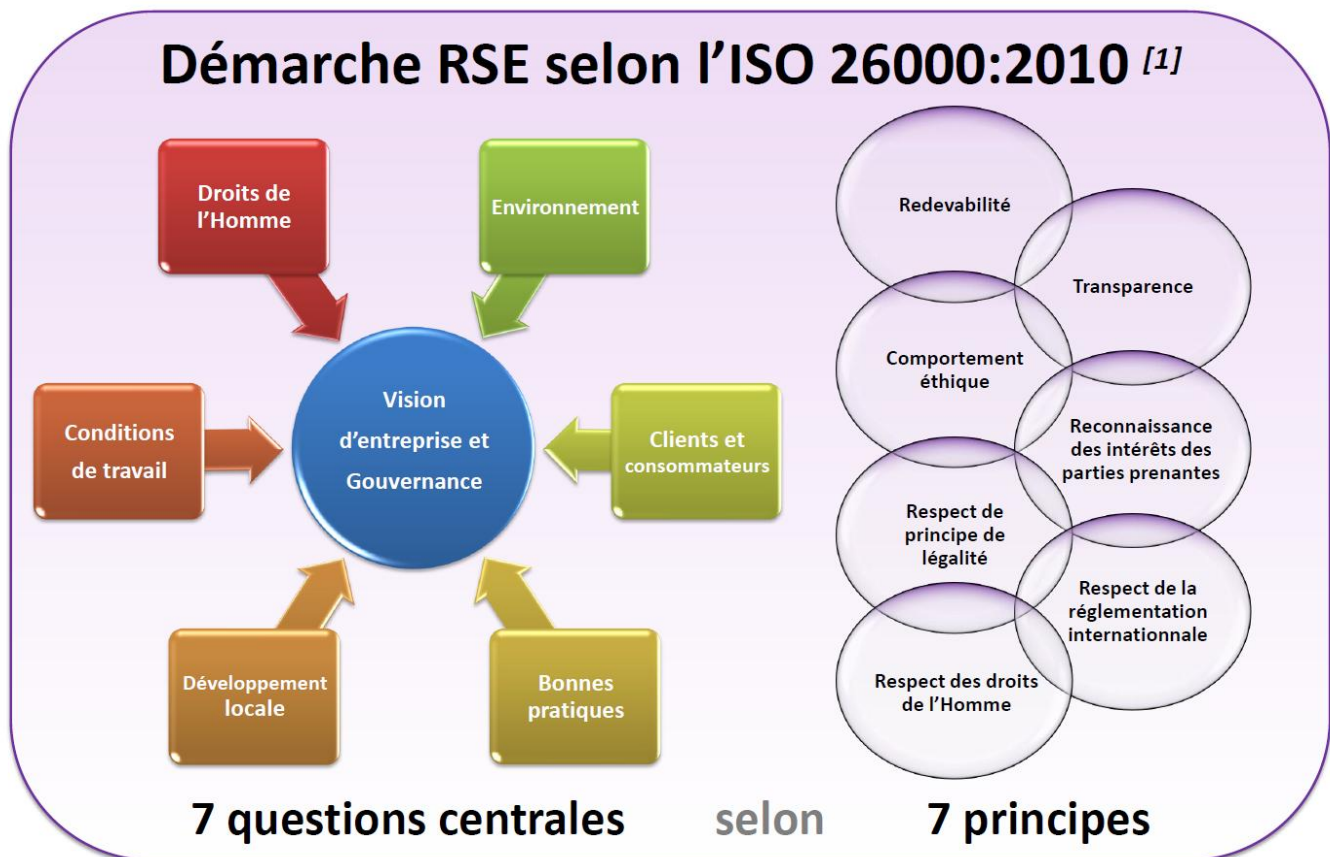


Figure 1: Concept de RSE selon l'ISO 26000:2010 [source : auteur].

La base d'un concept de RSE consiste pour une entreprise à répondre à ces questions et ces principes vis-à-vis de TOUTES ses parties prenantes.

2.3 Identifier la responsabilité sociétale existante

Un des premiers points à résoudre pour se lancer dans la démarche, c'est d'identifier de manière exhaustive ces parties prenantes. Les relations avec celles-ci peuvent être de natures diverses : clients, fournisseurs, actionnaires, collectivités, organismes locaux, administrations, dirigeants, salariés, syndicats, Organismes Non Gouvernementaux, ...

Une fois listé, il convient de savoir quels types de relation et de dialogue l'organisme entretient avec chacune d'entre elles tout en prenant en considération les différences sociales, environnementales, juridiques, culturelles, politiques, économiques et réglementaires.

Ceci permet alors de visualiser dans quel genre de « sphère d'influence » la RSE de l'entreprise se situe, c'est-à-dire de connaître sa capacité d'influer ou d'impacter les décisions et activités des autres organisations ou personnes, que ce soit d'un point de vue économique, politique, contractuel, social, environnemental,...

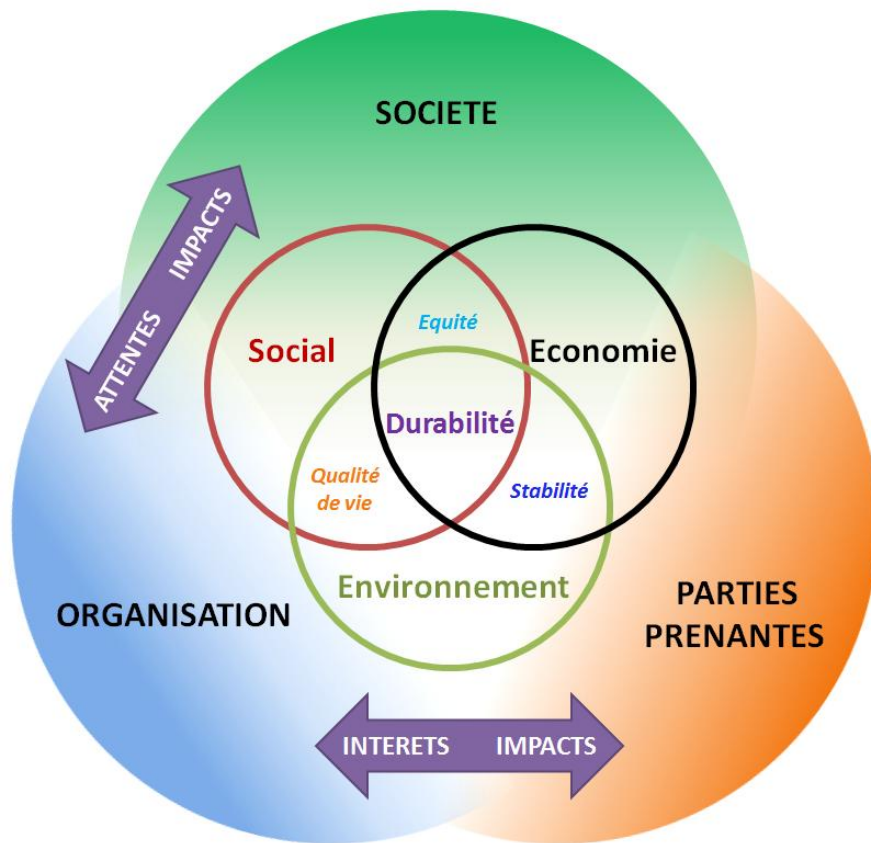


Figure 2: Sphères d'influence d'une organisation et RSE [auteurs].

2.4 Dialoguer et communiquer

Le but est alors de faire évoluer le dialogue au sein de cet ensemble : l'organisme doit être conscient des attentes et besoins de tout un chacun. De même, il doit être à même d'évaluer l'impact de ses décisions sur cet « écosystème ».

Chaque piste est alors une ouverture pour développer et améliorer le dialogue et la communication avec chaque acteur interne ou externe : les échanges doivent être bilatéraux et constructifs. Il convient que chacun puisse faire entendre son point de vue, qu'il soit positif ou négatif.

Ces interactivités peuvent prendre toutes formes de forme :

- réunions, entretiens ou audiences, conférences, tables rondes, ateliers, procédures, instructions, ...
- formelles, informelles, publiées, ...
- Orales, écrites, informatiques, numériques, ...

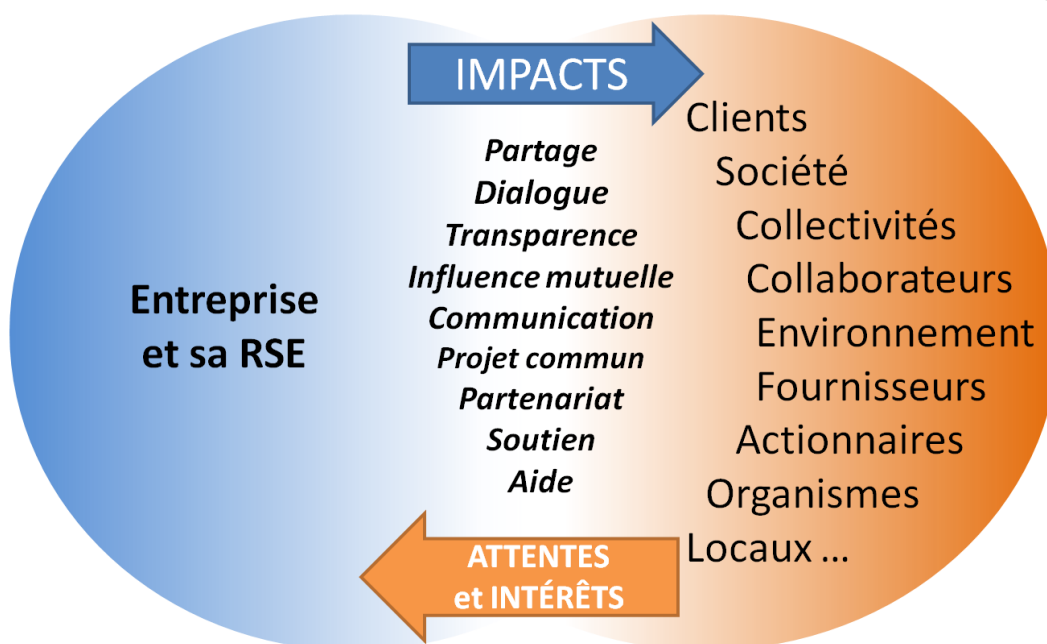


Figure3: Interactions entreprise-parties prenantes en RSE [auteurs].

2.5 Répondre aux 7 questions centrales

Dans cet « écosystème », toute la communication mise en place doit alors permettre de répondre de manière intrinsèque aux 7 questions centrales énumérées dans l'iso 26000:2010 [1].

Gouvernance de l'organisation	C'est la politique stratégique que l'organisme adopte pour élaborer sa RSE. Elle permet de s'auto structurer afin de pouvoir rendre compte de ces décisions et ainsi de pouvoir en assumer la responsabilité tout en atteignant ces objectifs.
Droit de l'Homme	L'organisme doit répondre scrupuleusement aux droits de l'Homme internationaux [5] mais aussi doit avoir un devoir de vigilance vis-à-vis des activités de ses parties prenantes (risque de complicité active, passive ou silencieuse).
Relations et conditions de travail	L'organisme, en tant qu'employeur, se doit d'assurer des conditions de travail correctes, un dialogue, une protection social, santé, sécurité et développement humain selon le code du travail [6] et les droits de l'Homme [5].
Environnement	L'organisme a un devoir de protection de l'environnement. Dans ces activités, ainsi que celles de ses parties prenantes (devoir de vigilance, achats responsables, écoconception,...), l'entreprise doit gérer, maîtriser et limiter ses impacts sur la Nature.

<p>Loyautés des pratiques</p>	<p>L'organisme doit conduire ses transactions de façon éthique tout en luttant contre la corruption, en appliquant une concurrence loyale, en ayant un comportement responsable et respectable dans ses relations avec ses parties prenantes et en se conformant aux droits de propriété. Ses pratiques doivent être équitables, honnêtes et intègres.</p>
<p>Questions relatives aux consommateurs/clients</p>	<p>La commercialisation, l'établissement de contrats et/ou la conception de produits/services doivent être fait de façon honnête, transparente et efficace, dans une optique de consommation durable. Les risques liés à l'utilisation des produits/services doivent être mesurés, réduits et améliorés de façon continue. Les informations personnelles et la vie privée des consommateurs doivent être protégées, en particulier avec la mise en application du Règlement général sur la protection des données [7].</p>
<p>Communautés et développement local</p>	<p>L'organisme doit s'investir auprès de la société en s'impliquant auprès des communautés locales. Le champ d'action est vaste et peut concerner l'éducation, la culture, l'emploi et compétences, la technologie (et son accès), la santé, les loisirs, l'environnement, ... dans des valeurs démocratiques et civiques.</p>

2.6 Intégrer les 7 principes

Dans l'ensemble de la démarche RSE, ces principes doivent toujours être pris en compte lorsque l'organisme élabore ses réponses aux 7 questions centrales.

Ces 7 principes sont :

PRINCIPE	METHODE	OBJECTIF
<p>Redevabilité</p>	<p>Elle doit inclure l'impact la société en général en fonction de sa nature et des circonstances. Elle englobe également le fait d'assumer une pratique fautive, de prendre des mesures appropriées et en évitant qu'elle ne se reproduise</p>	<p>Répondre de ses impacts sur la société, l'économie et l'environnement tout en satisfaisant les intérêts des parties prenantes et le respect de la législation et de la réglementation vis-à-vis des autorités.</p>

Transparence	L'organisation doit communiquer efficacement sur sa politique, ses activités, sa stratégie et ses décisions, ainsi que sur les impacts qu'elle peut avoir sur la société et l'environnement. Ces informations doivent être disponibles, accessibles et compréhensibles par tous.	Assurer la transparence des décisions prises et des activités menées lorsque celles-ci ont une incidence sur la société et l'environnement.
Comportement éthique	Promouvoir un comportement éthique nécessite d'identifier et de déclarer ses principes et valeurs essentielles (dans le respect des standards internationales) et en les appliquant à toutes parties prenantes, autrui, animaux ou sur l'environnement.	Se comporter de manière éthique sur les valeurs de l'honnêteté, de l'équité et de l'intégrité.
Reconnaissance des intérêts des parties prenantes	Clients, fournisseurs, collaborateurs, actionnaires, collectivités, environnement (...) ont des droits et doivent pouvoir exprimer des demandes ou des intérêts spécifiques qu'il convient de prendre en compte en dialoguant et en s'influençant mutuellement.	Reconnaître et prendre en considération les intérêts de ses parties prenantes et y répondre.
Respect du principe de légalité	Les lois et la réglementation doivent être écrites, diffusées et appliquées de manière équitable conformément à des procédures établies. Le respect du principe de légalité implique qu'une organisation se conforme à toutes les législations et réglementations en vigueur (en veillant qu'elle soit toujours à jour).	Respecter le principe de légalité (primauté du droit, aucun individu/organisation n'étant au-dessus des lois).
Prise en compte des normes internationales de comportement	Dans les situations où la législation contredit ou est en opposition avec les normes internationales de comportement, il convient que l'organisation s'efforce malgré tout de les prendre en compte dans toute la mesure du possible tout en évitant d'être complice des activités d'une autre organisation qui ne seraient pas en cohérence avec ces normes.	Prendre en compte les normes internationales de comportement tout en respectant le principe de légalité.

<p>Respect des droits de l'Homme</p>	<p>L'organisation doit appliquer de manière indivisible dans tous les pays, toutes les cultures et situations les droits de l'Homme (tout en prenant en compte les normes internationales de comportement dans les cas où la législation ou sa mise en application n'assure aucune protection adéquate des droits de l'Homme [5]).</p>	<p>Respecter les droits de l'Homme [5] et reconnaître leur importance et leur universalité.</p>
---	--	---

De plus, la certification de l'organisme sur des normes internationales est un réel avantage pour justifier de la cohérence de la démarche. La fiabilité et la performance de l'organisation de l'entreprise qui se lance dans la RSE repose alors sur une réputation améliorée grâce à une « image de marque » positive rassurante face aux retours négatifs des organismes basées sur le seul profit financier.

Par exemple : une certification ISO 14001 [8] ou ISO 50001 [9] justifiera du bien-fondé de la question environnementale, une certification OHSAS 18001 [10] ou ISO 45001 [11] apportera des preuves pour la question des relations et conditions de travail, ...

2.7 Les outils de la RSE

Plusieurs outils ont été développés au fur et à mesure de l'évolution de la démarche afin de visualiser les éventuels points faibles sur la responsabilité sociétale :

2.7.1 L'analyse de matérialité

Elle offre aux entreprises les possibilités de s'évaluer, d'évoluer, et d'innover grâce au dialogue avec ses parties prenantes et en ciblant ses objectifs prioritaires. Le principe est de cartographier tous les enjeux de la RSE en évaluant leurs priorités avec les parties prenantes.

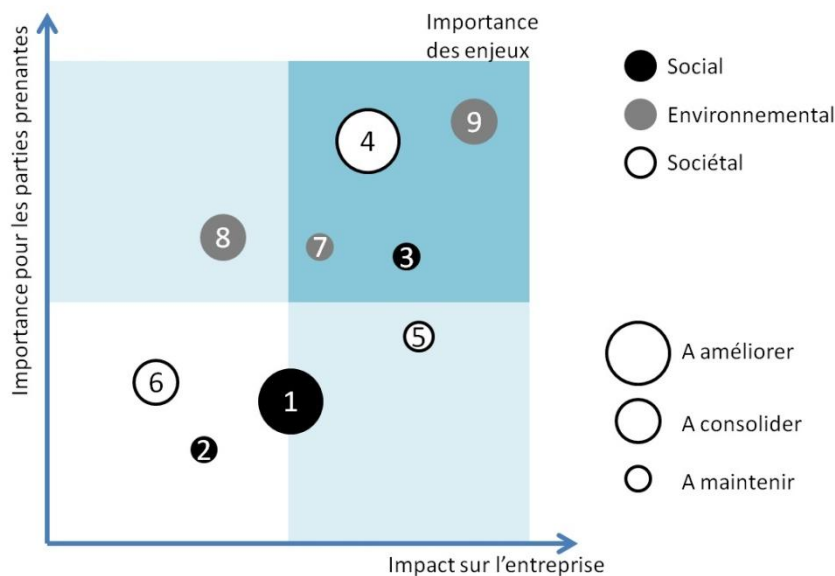


Figure 4: Exemple d'analyse de matérialité

2.7.2 Le reporting RSE (rapport extra-financier)

Il permet d'apprécier la performance globale d'une entreprise au-delà du point de vue financier. Obligatoire pour certain type d'entreprise (Loi « Grenelle II »[12]), il doit contenir certaines informations, réparties en trois catégories :

SOCIAL : Emploi, Organisation du travail, Relations sociales, Santé et sécurité, Formation, Diversité et égalité des chances / égalité de traitement, Promotion et respect des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail [13],...

ECONOMIQUE/SOCIÉTAL : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société, Relations entretenues avec les personnes ou organisations intéressées par l'activité de l'entreprise, Sous-traitance et fournisseurs, Loyauté des pratiques, Droits de l'homme [5],...

ENVIRONNEMENTAL : Politique générale en matière environnementale, Pollution et gestion des déchets, Utilisation durable des ressources, Changement climatique, Protection de la biodiversité, Bilan "Gaz à Effet de Serre",...

2.7.3 L'ACV (analyse de cycle de vie)

Elle offre une vision globale de l'impact environnemental d'une organisation, permet de cibler une pollution éventuelle, d'évaluer quel type d'impact environnemental est dominant et quelles étapes ou éléments du procédé y contribuent le plus. Les normes ISO 14040 [14] et ISO 14044 [15] décrivent le principe, le cadre, les exigences et lignes directrices d'une ACV pour une entreprise, d'un service, de la fabrication d'un produit ou d'un procédé sur l'ensemble de son

cycle de vie. Elle fait aussi partie d'une démarche d'éco-conception décrite par la norme ISO 14062 [16].

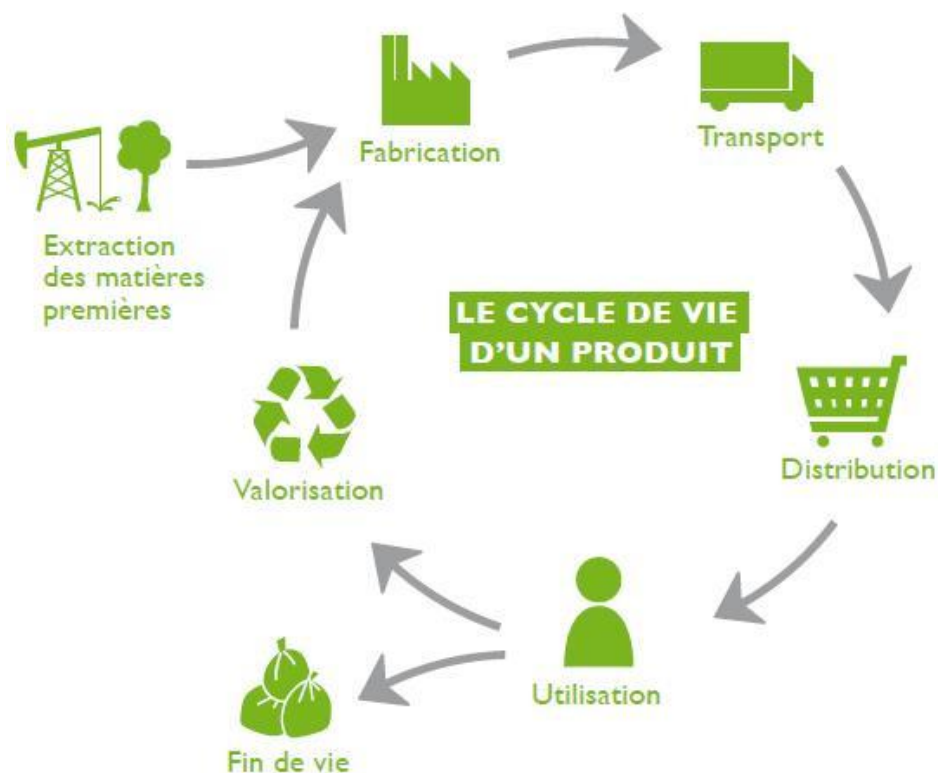


Figure 5: Exemple du cycle de vie d'un produit [source : ADEME/ateliers des Giboulées 2016]

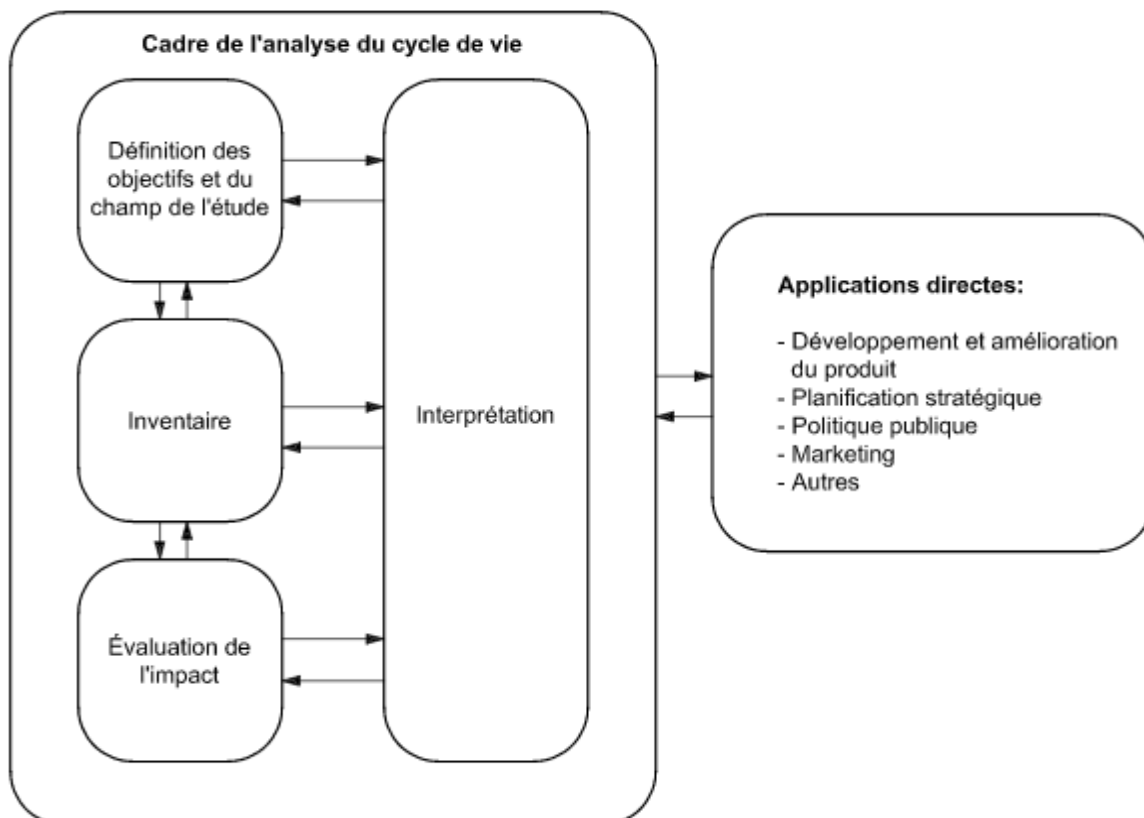


Figure 6: Principe d'une analyse de cycle de vie selon l'iso 14040 [14]

2.8 Evaluations et reconnaissances de la RSE

A l'heure actuelle, au niveau mondial, apparaissent des certifications, évaluations ou labels permettant de démontrer l'implication de l'organisme dans la démarche :

- Certification « Bcorp » [17]
- Evaluation afaq26000 ou label « engagé «RSE » Afnor [18]
- Ecovadis [19]
- Notation Vigeo Eiris [20]
- Adhésion au Global Compact (Pacte Mondial des Nations Unies) [21]
- Global Reporting Initiative [22]
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB) [23]
- ...

Grâce à ces reconnaissances, les entreprises peuvent alors publier un reporting à grande échelle, obtenir le droit d'utilisation d'un logo, apparaître sur le net, ... et ainsi se distinguer comme acteur en justifiant son investissement et participation en termes de RSE.

Chapitre 3 : Perspectives sur la démarche RSE

3.1 Elaboration d'une matrice de matérialité bidimensionnelle

L'un des principaux atouts d'une analyse de matérialité est de cibler les objectifs prioritaires pour une entreprise. En évaluant les attentes des parties prenantes, l'organisme peut alors évoluer et innover afin de développer sa RSE.

Cependant, cette matrice ne permet pas de faire un état des lieux de ce qui est en place à un instant T par rapport à ce qui est réellement appliqué dans l'entreprise. C'est pourquoi, l'élaboration d'une matrice bidimensionnelle de matérialité a pour objectif de cartographier l'image de la qualité perçue de l'organisme par ses parties prenantes et de la comparer à leurs attentes.

3.2 Exploitation de la matrice

L'outil ainsi développé [24] se décline de la façon suivante : un premier questionnaire (onglet « Questionnaire ») est proposé aux parties prenantes, de façon la plus exhaustive possible afin d'obtenir un maximum de retours. Exploiter les signatures de mail automatiques est une manière simple de diffusion à grande échelle.

Répondez à propositions selon ce que vous vous attendez d'une RSE.

ÊTES-VOUS D'ACCORD AVEC LES PROPOSITIONS SUIVANTES?	En général, pour toutes entreprises	Concernant notre entreprise, votre ressenti
Vous êtes concernés par des certifications ou réglementations type ISO, Reach, ECSS, droit de l'Homme, code du travail...	Plutôt pas d'accord	Plutôt pas d'accord
L'écoute et la communication est importante pour votre relation avec une/notre entreprise.	Oui, tout à fait d'accord	Plutôt pas d'accord
Une entreprise doit continuer à s'améliorer même si les attentes clients sont respectées.	Plutôt pas d'accord	Non, pas du tout d'accord
Le respect des droits de l'homme, du code du travail et des pratiques éthiques sont importantes dans les pratiques d'entreprise.	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord
La diversité et la lutte contre la discrimination sont des critères qui vous amènent à collaborer avec une entreprise.	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord
Relations et conditions de travail: la santé et le bien-être sont essentiels.	Oui, tout à fait d'accord	Oui, tout à fait d'accord
Il faut prévenir des accidents et assurer la sécurité dans une entreprise, même pour les clients/consommateurs.		
Chaque entreprise doit réduire son empreinte carbone et améliorer la gestion de l'énergie.		
L'éco-construction et l'éco-gestion doivent être intégrées dans la politique d'une entreprise.		
Le tri des déchets doit être mise en œuvre partout.		
Les valeurs morales, la confiance, la partenariat, la confidentialité, l'intégrité à une concurrence loyale doivent être présentes dans une entreprise.		
La lutte contre la corruption, le respect, la transparence, la loyauté de pratique doivent être visibles au sein d'une organisation.		
L'innovation est un "booster" pour la satisfaction client.		
Qualité du produit et des prestations doivent être optimales.		
Un délai/réponse rapide et fiable est un critère de choix dans des échanges.		
Le « pense global, agir local » est un bon adage.		
Le mécénat et patrimoine local est important pour l'image d'une entreprise.		
Etre créatrice d'emploi est valorisant pour une entreprise.		
Proposer des offres compétitives est un facteur de succès.		
Enfin, êtes-vous:	<input type="checkbox"/> Un client <input type="checkbox"/> Un collaborateur/associé <input type="checkbox"/> Un fournisseur <input type="checkbox"/> Une collectivité/organisme local <input type="checkbox"/> Un prestataire <input type="checkbox"/> Un actionnaire <input type="checkbox"/> Autre	

Effacer les réponses

Répondez à propositions selon ce que vous attendez d'une RSE.

ÊTES-VOUS D'ACCORD AVEC LES PROPOSITIONS SUIVANTES?	En général, pour toutes entreprises	Concernant notre entreprise, votre ressenti
Vous êtes concernés par des certifications ou réglementations type ISO, Reach, ECSS, droit de l'Homme, code du travail...	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord
L'écoute et la communication est importante pour votre relation avec une/notre entreprise.	Oui, tout à fait d'accord	Plutôt pas d'accord
Une entreprise doit continuer à s'améliorer même si les attentes clients sont respectées.	Plutôt pas d'accord	Non, pas du tout d'accord
Le respect des droits de l'homme, du code du travail et des pratiques éthiques sont importantes dans les pratiques d'entreprise.	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord
La diversité et la lutte contre la discrimination sont des critères qui vous amènent à collaborer avec une entreprise.	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord
Relations et conditions de travail: la santé et le bien-être sont essentiels.	Oui, tout à fait d'accord	Oui, tout à fait d'accord
Il faut prévenir des accidents et assurer la sécurité dans une entreprise, même pour les clients/consommateurs.	Plutôt pas d'accord	Plutôt pas d'accord
Chaque entreprise doit réduire son empreinte carbone et améliorer la gestion de l'énergie.	Oui, tout à fait d'accord	Plutôt pas d'accord
L'éco-construction et l'éco-gestion doivent être intégrées dans la politique d'une entreprise.	Plutôt pas d'accord	Non, pas du tout d'accord
Le tri des déchets doit être mise en œuvre partout.	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord
Les valeurs morales, la confiance, la partenariat, la confidentialité, l'intégrité à une concurrence loyale doivent être présentes dans une entreprise.	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord
La lutte contre la corruption, le respect, la transparence, la loyauté de pratique doivent être visibles au sein d'une organisation.	Oui, tout à fait d'accord	Oui, tout à fait d'accord
L'innovation est un "booster" pour la satisfaction client.	Plutôt pas d'accord	Plutôt pas d'accord
Qualité du produit et des prestations doivent être optimales.	Oui, tout à fait d'accord	Plutôt pas d'accord
Un délai/réponse rapide et fiable est un critère de choix dans des échanges.	Plutôt pas d'accord	Non, pas du tout d'accord
Le « pensez global, agir local » est un bon adage.	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord
Le mécénat et patrimoine local est important pour l'image d'une entreprise.	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord
Etre créatrice d'emploi est valorisant pour une entreprise.	Oui, tout à fait d'accord	Oui, tout à fait d'accord
Proposer des offres compétitives est un facteur de succès.	Non, pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord
Enfin, êtes-vous:	Un prestataire	MERCI DE VOTRE COLLABORATION!

Tableau 1: Questionnaire (onglet « Questionnaire » de l'outil) à faire compléter par les parties prenantes [auteurs]

Pour chaque affirmation proposée (19 au total), 5 réponses sont proposées :

Oui, tout à fait d'accord - Plutôt d'accord - Plutôt pas d'accord - Non, pas du tout d'accord - Non concerné

Pour chacune des affirmations, il convient de donner une réponse :

- Par rapport aux attentes de la partie prenante qui répond au questionnaire, de façon générale.
- Par rapport à la perception que la partie prenante qui répond au questionnaire a vis-à-vis de la RSE de l'entreprise.

A chaque retour du questionnaire complété par une partie prenante, les réponses seront regroupées dans une base de données (onglet « Général ») afin d'être analysées.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1		Exemple	Date	Date	Date	Date	Date	Date	Date	Date	Date	Date	Date	Date	Date
2	Question		Non entreprise	Non entreprise	Non entreprise	Non entreprise	Non entreprise	Non entreprise	Non entreprise	Non entreprise	Non entreprise	Non entreprise	Non entreprise	Non entreprise	Non entreprise
3	20	Un client	Un client	Un fournisseur	Un fournisseur										
4	G1	Oui, tout à fait d'accord	Oui, tout à fait d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt pas d'accord										
5	G2	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord										
6	G3	Oui, tout à fait d'accord	Oui, tout à fait d'accord	Non, pas du tout d'accord	Oui, tout à fait d'accord										
7	G4	Plutôt pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord										
8	G5	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Oui, tout à fait d'accord	Plutôt d'accord										
9	G6	Non, pas du tout d'accord	Non, pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Non, pas du tout d'accord										
10	G7	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord										
11	G8	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Non, pas du tout d'accord	Plutôt d'accord										
12	G9	Oui, tout à fait d'accord	Oui, tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Oui, tout à fait d'accord										
13	G10	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord										
14	G11	Oui, tout à fait d'accord	Oui, tout à fait d'accord	Oui, tout à fait d'accord	Oui, tout à fait d'accord										
15	G12	Plutôt pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord										
16	G13	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Oui, tout à fait d'accord	Plutôt d'accord										
17	G14	Non, pas du tout d'accord	Non, pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Non, pas du tout d'accord										
18	G15	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord										
19	G16	Plutôt pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Non, pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord										
20	G17	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord										
21	G18	Non, pas du tout d'accord	Non, pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Non, pas du tout d'accord										
22	G19	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord										
23	E1	D3 du questionnaire "partie prenante"	Plutôt pas d'accord	Oui, tout à fait d'accord	Plutôt pas d'accord										
24	E2	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord										
25	E3	Plutôt pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Oui, tout à fait d'accord	Plutôt pas d'accord										
26	E4	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord										
27	E5	Non, pas du tout d'accord	Non, pas du tout d'accord	Plutôt d'accord	Non, pas du tout d'accord										
28	E6	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Non, pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord										
29	E7	Plutôt pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord										
30	E8	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord										
31	E9	Non, pas du tout d'accord	Non, pas du tout d'accord	Oui, tout à fait d'accord	Non, pas du tout d'accord										
32	E10	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord										
33	E11	Plutôt pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Oui, tout à fait d'accord	Plutôt pas d'accord										
34	E12	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord										
35	E13	Non, pas du tout d'accord	Non, pas du tout d'accord	Non concerné	Non, pas du tout d'accord										
36	E14	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Non, pas du tout d'accord	Plutôt d'accord										
37	E15	Plutôt pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord										
38	E16	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt pas d'accord										
39	E17	Non, pas du tout d'accord	Non, pas du tout d'accord	Plutôt d'accord	Non, pas du tout d'accord										
40	E18	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Non, pas du tout d'accord	Plutôt d'accord										
41	E19	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt d'accord										

Tableau 2: Base de données (onglet « Général ») des résultats obtenus au questionnaire des parties prenantes [auteurs]

Une fois les réponses des parties prenantes obtenues, l'entreprise peut alors hiérarchiser ses propres priorités dans l'onglet « Entreprise » :

Classer ces propositions selon l'ordre de priorité qui correspond le mieux à ce que vous souhaitez pour votre RSE.

Effacer les réponses

Ordre de priorité	N° CHOIX	Proposition
1	N°5	La diversité et la lutte contre la discrimination sont des critères qui vous amènent à collaborer avec une entreprise.
2	N°3	Une entreprise doit continuer à s'améliorer même si les attentes clients sont respectées.
3	N°8	Chaque entreprise doit réduire son empreinte carbone et améliorer la gestion de l'énergie.
4	N°7	Il faut prévenir des accidents et assurer la sécurité dans une entreprise, même pour les clients/consommateurs.
5	N°19	Proposer des offres compétitives est un facteur de succès.
6		
7	N°1	
8	N°2	
9	N°3	
10	N°4	
11	N°5	
12	N°6	
13	N°7	
14	N°8	
15		
16		
17		
18		

Classer ces propositions selon l'ordre de priorité qui correspond le mieux à ce que vous souhaiteriez pour votre RSE.

PROPOSITIONS:

Ordre de priorité

N° CHOIX

Effacer les réponses

Ordre de priorité	N° CHOIX	Proposition
1	N°5	La diversité et la lutte contre la discrimination sont des valeurs qui vous amènent à collaborer avec une entreprise.
2	N°3	Une entreprise doit continuer à s'améliorer même si les attentes clients sont respectées.
3	N°8	Chaque entreprise doit réduire son empreinte carbone et améliorer la gestion de l'énergie.
4	N°7	Il faut prévenir des accidents et assurer la sécurité dans une entreprise, même pour les clients/consommateurs.
5	N°19	Proposer des offres compétitives est un facteur de succès.
6	N°4	Le respect des droits de l'homme, du code du travail et des pratiques éthiques sont importantes dans les pratiques
7	N°13	L'innovation est un "booster" pour la satisfaction client.
8	N°17	Le mécénat et patrimoine local est important pour l'image d'une entreprise.
9	N°14	Qualité du produit et des prestations doivent être optimales.
10	N°10	Le tri des déchets doit être mise en œuvre partout.
11	N°9	L'éco-construction et l'éco-gestion doivent être intégrées dans la politique d'une entreprise.
12	N°18	Etre créatrice d'emploi est valorisant pour une entreprise.
13	N°6	Relations et conditions de travail: la santé et le bien-être sont essentiels.
14	N°1	Vous êtes concernés par des certifications ou réglementations type ISO, Reach, ECSS, droit de l'Homme,
15	N°16	Le « pensez global, agir local » est un bon adage.
16	N°11	Les valeurs morales, la confiance, la partenariat, la confidentialité, l'intégrité à une concurrence loyale doivent
17	N°12	La lutte contre la corruption, le respect, la transparence, la loyauté de pratique doivent être visibles au sein d'une
18	N°15	Un délai/réponse rapide et fiable est un critère de choix dans des échanges.
19	N°2	L'écoute et la communication est importante pour votre relation avec une/notre entreprise.

Tableau 3: Hiérarchisation des priorités de l'entreprise (onglet « Entreprise ») [auteur]

Une analyse bidimensionnelle de matérialité est alors automatiquement synthétisée graphiquement dans un troisième onglet « Résultats »:

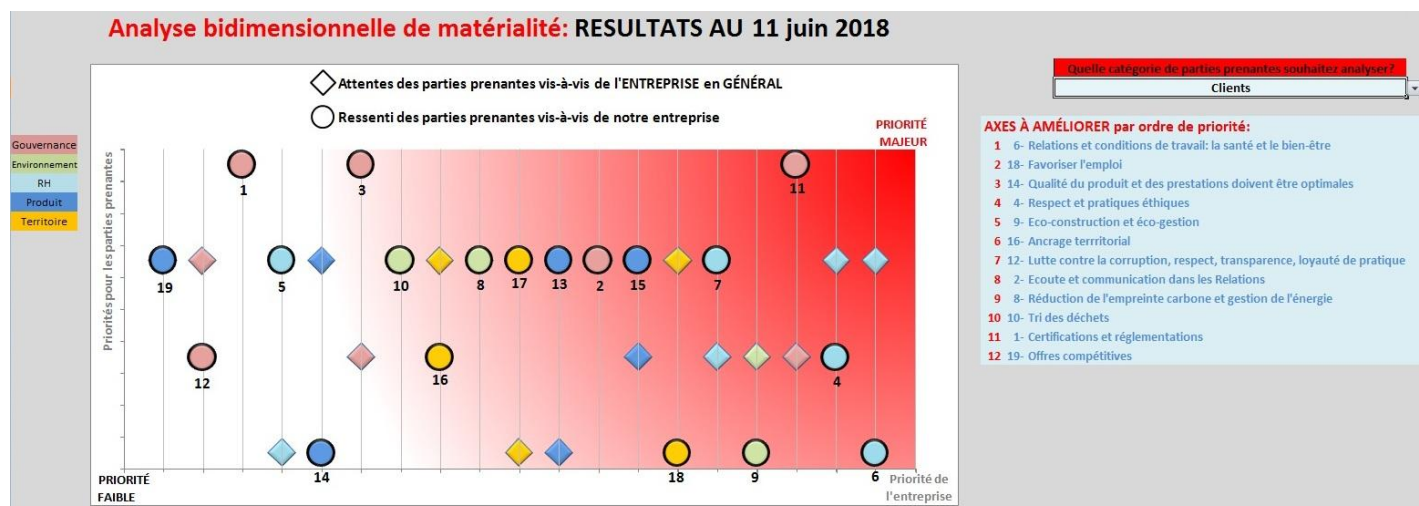


Tableau 4: Synthèse de l'analyse bidimensionnelle de matérialité (onglet « Résultats ») [auteurs]

Sur cette synthèse, il est possible de sélectionner la catégorie de partie prenante afin de cibler et analyser plus précisément les résultats.

Cette analyse offre aux entreprises la possibilité de déterminer quels enjeux n'apparaissent pas suffisamment élaborés ou mis en avant dans leur démarche RSE et ainsi de cibler les axes d'amélioration prioritaires à mettre en œuvre.

Dans le graphique apparaît alors d'une part les attentes des parties prenantes symbolisées par un losange, d'autre part, symbolisée par un cercle, l'image que l'entreprise renvoie par rapport à ces attentes : plus la priorité est grande, plus le symbole est haut en ordonnées.

En abscisses, l'importance que l'entreprise accorde à chaque thème de la RSE est croissante.

Enfin, dans le cadre bleu, les axes devant être amélioré afin de répondre aux attentes des parties prenantes sont priorisés en fonction de l'écart constaté entre ce qui est attendu et ce qui est perçu : plus l'écart est grand, plus il est judicieux de traiter cette piste. Si l'entreprise répond plus sur un thème que ce qui est attendu (cercle au dessus du losange), celui-ci n'apparaît pas dans la partie « axes à améliorer » puisque à l'attente des parties prenantes est satisfaite.

Il faut cependant que l'entreprise reste vigilante car les attentes peuvent évoluer au fil du temps.

3.3 Réitérations et évolution des attentes

Cette matrice ne doit pas être considérée en tant que « one shot ». L'analyse a pour vocation d'être réitérée de façon régulière afin de voir l'évolution des attentes mais aussi de se rendre compte si les actions mises en place par l'entreprise ont eu des répercussions sur les parties prenantes.

« Photographe » l'image de la RSE de l'entreprise permet alors de cibler les actions à mettre en œuvre à chaque réitération : la démarche est « vivante » et sollicite une réactualisation de la vision stratégique de l'organisme afin de toujours mieux progresser.

Chapitre 4 : dans le cadre de la RSE de l'entreprise

4.1 Mise à jour de documents et revalidation des évaluations

Une des premières tâches qui m'a été confiée au sein de l'entreprise fut de mettre à jour les documents existants en lien avec la RSE, en particulier la « lettre d'engagement RSE » et « la politique » [25] mais aussi d'autres documents comme les « consignes Sécurité et environnement » par exemple.

Ceci m'a amené à vérifier l'ensemble du site internet de l'entreprise [26] et à relever les informations à actualiser. Ces informations ont ensuite été transmises au service marketing afin d'être rectifiées.

En parallèle, il m'a été demandé de revalider le questionnaire « Ecovadis » [19], reconnaissance attendue par l'un des principaux clients.

L'entreprise étant reconnue « e-engagé RSE » auprès de l'Afnor [18], j'ai profité de ce travail pour préparer l'ensemble de la documentation justificative pour la prochaine évaluation qui aura lieu en novembre. Tout est prêt et n'aura plus qu'à être transmis.

4.2 Elaboration d'une brochure RSE

Une des attentes de la direction était d'avoir un document type « guide » ou « brochure » expliquant et résumant la RSE de l'entreprise.

J'ai donc rédigé un fascicule de 4 pages format A5 (type livret) reprenant la « lettre d'engagement » et la « politique » de l'entreprise mais surtout synthétisant toutes les pratiques de l'entreprise concernant sa RSE, le tout agrémenté de chiffres-clefs et/ou de d'actions concrètes. Ce fascicule est au moment de la rédaction de ce MIM en attente de validation auprès de la direction.

4.3 Elaboration d'un guide de bonne conduite

Suite à ce travail, sachant que la direction souhaitait établir un « guide de bonne conduite », je me suis proposée pour aider à sa rédaction, ce document me semblant dans la continuité logique de mon sujet de stage.

Ainsi, j'ai donc écrit ce guide en y intégrant l'ensemble des documents existants dans l'entreprise (chartes, lettres, recueils, ...).

Cependant, un paragraphe manquait pour compléter exhaustivement ce document : le « Recueil de signalement et protection des lanceurs d'alerte ». Je l'ai donc rédigé conformément aux loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 [27] et décret n°2017-564 du 19 avril 2017 [28] et ajouté en annexe du guide.

Ce guide est au moment de la rédaction de ce MIM en attente de validation auprès de la direction.

4.4 Communication interne

Afin d'améliorer la compréhension des salariés sur la RSE, j'ai proposé 2 « flashes RSE » qui ont été validés et diffusés dans l'entreprise sur les panneaux d'affichage :

Mars 2018

FLASH RSE

Axon' Cable : une entreprise responsable et de confiance
72/100 ! C'est la note donnée par l'Afnor qui a évalué l'engagement RSE d'Axon' Cable à Montmirail. A noter que la moyenne générale des évaluations contrôlées par cet organisme est de 54/100. Cette excellente note illustre les démarches effectuées par notre société depuis un demi-siècle en tant qu'entreprise responsable et de confiance. L'Axiome d'Axon' Cable est de construire une entreprise pérenne. Cela requiert des relations de longue durée avec toutes nos parties prenantes dans le respect de l'éthique, des valeurs morales, en pleine conscience de notre responsabilité sociétale.
C. Olié

**RSE...OK
Mais Késako???**

RSE: Responsabilité Sociétale des Entreprises
Autrement dit, pour une entreprise, c'est un engagement volontaire d'établir des relations de confiance et un dialogue construit avec l'ensemble de ses partenaires (salariés, dirigeants, actionnaires, fournisseurs, clients, ...) au niveau des préoccupations environnementales, sociales et éthiques tout en respectant les lois.

...et qu'est-ce que ça m'apporte???
Les bénéfices potentiels sont essentiellement :
- une amélioration de votre sécurité, de votre santé et de votre bien-être au travail
- une amélioration de vos compétences, de votre participation et implication
- une meilleure loyauté mutuelle entre vous et Axon'
- la prévention ou la réduction des conflits potentiels.
- un effet positif sur notre capacité à recruter, vous motiver et vous retenir
- de meilleures relations avec les clients, les fournisseurs, les collectivités et organismes locaux, ...
- une meilleure gestion des risques

Mais aussi:
- une meilleure prise en compte des attentes de la société
- le fait de réaliser des économies liées à l'amélioration de la productivité
- la mise au point d'innovations
- une meilleure compétitivité et une image de partenaire privilégié
- une meilleure réputation, plus de confiance de l'opinion publique et une meilleure acceptation sociale
- une meilleure utilisation des ressources, une moindre consommation d'énergie et d'eau, une réduction des déchets et recyclage
- l'amélioration de la fiabilité et de l'équité des transactions par un engagement politique responsable
- la concurrence loyale et non faussée et l'absence de corruption

En résumé:
La RSE, c'est la garantie d'apporter dialogue et transparence entre Axon' et toutes ses relations directes ou indirectes dont vous faites partie.
C'est une démarche « gagnant-gagnant »

Juillet 2018

FLASH RSE

L'éthique est la capacité à prendre une décision juste et efficace dans une situation donnée, en respectant les acteurs de la situation » (Socrate)

Avoir une attitude éthique, c'est respecter les valeurs morales dans son comportement au quotidien, dans l'exercice de son métier comme dans les relations d'affaires avec l'ensemble de ses interlocuteurs.
Chez Axon', chaque collaborateur a la responsabilité de promouvoir et d'appliquer les principes fondamentaux d'éthique:

Code de comportement éthique Axon'

- Mise en application et conformité: Le Code s'applique à nous tous
- Respect des lois: Nous nous conformons à la loi
- Concurrence: Nous nous livrons à une concurrence loyale
- Conduite commerciale correcte: Nous agissons avec intégrité dans toutes nos transactions
- Transactions avec les fournisseurs, les associés et les clients: Nous travaillons correctement nos fournisseurs, associés et clients
- Employés: Nous travaillons nos collaborateurs avec respect
- Santé, sûreté et sécurité: Nous contribuons à maintenir des lieux de travail sains, sûrs et sûrs
- Environnement: Nous respectons l'environnement
- Communautés: Nous contribuons à nos communautés
- Activités publiques: Nous participons à des activités publiques applicables
- Droits de l'homme: Nous respectons les droits de l'homme
- Transparence: Nous appliquons des normes rigoureuses dans le tenue des écritures et la présentation de l'information financière

C'est pourquoi, afin de pérenniser nos relations internes et externes, notre compétitivité, nous comptons sur vous pour faire preuve d'exemplarité pour le bien-être de chacun.

Figure 7: « Flashs RSE » diffusés dans l'entreprise [source : auteur].

Pour compléter cette communication, j'ai proposé des « slogans » sur la RSE à diffuser périodiquement sur les écrans d'information présents dans l'usine :

RSE=

- relations de **confiance** et **dialogue**
- avec les **salariés**, **fournisseurs**, **clients**, **locaux**, ...
- au niveau **environnemental**, **social** et **éthique**
- respect des **lois**
- engagement **volontaire**



VALEURS MORALES ET RSE

Respecter ses collègues et avoir un bon comportement au quotidien, c'est participer activement à la RSE d'Axon'.



LOI ET RSE

Dans l'exercice de son métier comme dans les relations d'affaires, respecter les règles et les droits de l'Homme, c'est participer activement à la RSE d'Axon'.



SANTÉ, SÛRETÉ ET SÉCURITÉ

Prendre soin de sa santé, garantir sa sûreté et sa sécurité, mais aussi celles des autres, c'est participer activement à la RSE d'Axon'.



PROGRESSION ET RSE

Contribuer régulièrement à l'amélioration continue, c'est aussi participer activement à la RSE d'Axon'



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE:

ISO 9001 + ISO 14001 + ISO 45001
+ **Dialogue et éthique**



Figure 8: Communication interne pour écran sur la RSE [source : auteur].

Au niveau des réseaux sociaux, j'ai fait un état des lieux de ce qui existait et quel type de communication était fait sur chacun d'eux. J'ai émis quelques suggestions d'amélioration mais n'ai pas eu de retour du service marketing.

4.5 Calculs d'indicateurs

Qu'ils soient exploités au niveau de la direction, de la RSE ou autre, les indicateurs sont indispensables pour une entreprise.

C'est pourquoi, afin de palier à différents besoins, j'ai calculé plusieurs indicateurs en utilisant la section « achat » de l'ERP de l'entreprise :

- Achats « ergonomie » (depuis 2011): calculs du nombre et prix des chaises, fauteuils, tables, souris et tapis, bureaux, ... ergonomiques pour exploitation dans un dossier destiné à la Carsat.
- Toner et cartouches (depuis 1996) : calcul du nombre de toners et cartouches consommés annuellement afin d'évaluer l'impact environnemental : ce calcul fait apparaître une diminution de la consommation de 64% depuis 2013.
- Papier (depuis 1996) : calcul du poids de papier consommés annuellement afin d'évaluer l'impact environnemental : ce calcul fait apparaître une diminution de la consommation de 71% depuis 2013 et 98% depuis 2001 !

De plus, le dernier bilan « Gaz à Effet de Serre » datant de 2015, j'ai proposé d'établir celui de 2018 (même si légalement l'entreprise avait jusqu'en 2019 pour le faire) sur le reporting 2017.

Le bilan a donc été rédigé et transmis à la DREAL [29] (via le site de l'ADEME [30]) qui l'a validé, accepté et publié [31].

Conclusion

Dans un contexte mondial de société de consommation, la RSE prend de plus en plus sens pour la mise en œuvre d'une politique de développement durable et de pratiques éco-responsables. C'est par l'exemplarité que les mentalités seront amenées à changer au niveau collectif et pourra ainsi impacter de façon significative et positive les activités Humaines dans son ensemble.

Références bibliographiques

- [1] « NF ISO 26000 - Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale ». Afnor Editions, Paris, www.afnor.org, 01-nov-2010.
- [2] Commission mondiale sur l'Environnement et le Développement, *Rapport Brundtland*. Oxford University Press, 1987.
- [3] « Nations Unies ». [En ligne]. Disponible sur: <http://www.un.org/fr/index.html>.
- [4] World Economic Forum, « Industry Agenda: Beyond Supply Chains, Empowering Responsible Value Chains », janv-2015. [En ligne]. Disponible sur: <https://www.weforum.org/reports/beyond-supply-chains-empowering-responsible-value-chains>. [Consulté le: 25-mars-2018].
- [5] Nations Unies, « Principaux traités internationaux relatifs aux droits de l'homme ». [En ligne]. Disponible sur: <http://www.ohchr.org/FR/HRBodies/Pages/TreatyBodies.aspx>. [Consulté le: 16-mars-2018].
- [6] JORF, « Code du travail | Legifrance ». [En ligne]. Disponible sur: <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006072050>. [Consulté le: 12-juin-2018].
- [7] Parlement Européen, « Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) », 04-mai-2016. [En ligne]. Disponible sur: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj/fra>. [Consulté le: 12-juin-2018].
- [8] « NF EN ISO 14001 - Systèmes de management environnemental - Exigences et lignes directrices pour son utilisation ». Afnor Editions, Paris, www.afnor.org, 15-oct-2015.
- [9] « NF EN ISO 50001 - Systèmes de management de l'énergie - Exigences et recommandations de mise en oeuvre ». Afnor Editions, Paris, www.afnor.org, 01-nov-2011.
- [10] « Introduction to BS OHSAS 18001 Standards | BSI Group ». [En ligne]. Disponible sur: <https://www.bsigroup.com/en-GB/ohsas-18001-occupational-health-and-safety/ohsas-18001-training-courses/introduction-to-ohsas-18001/>.
- [11] « ISO 45001 - Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail - Exigences et lignes directrices pour son utilisation ». Afnor Editions, www.afnor.org, 25-janv-2018.
- [12] JORF, « Décret n° 2012-557 du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale ». Legifrance, www.legifrance.gouv.fr, 24-avr-2012.
- [13] Organisation internationale du Travail, « Normes du travail ». [En ligne]. Disponible sur: <http://www.ilo.org/global/standards/lang--fr/index.htm>. [Consulté le: 07-juin-2018].
- [14] « NF EN ISO 14040 - Management environnemental - Analyse du cycle de vie - Principes et cadre ». Afnor Editions, Paris, www.afnor.org, 01-oct-2006.
- [15] « NF EN ISO 14044 - Management environnemental - Analyse du cycle de vie - Exigences et lignes directrices ». Afnor Editions, Paris, www.afnor.org, 01-oct-2006.
- [16] « XP ISO/TR 14062 - Management environnemental - Intégration des aspects environnementaux dans la conception et le développement de produit ». Afnor Editions, www.afnor.org, 01-janv-2003.
- [17] B Lab, « France | B Corporation », *Become a Bcorp*. [En ligne]. Disponible sur: <http://bcorporation.eu/france>. [Consulté le: 16-mars-2018].
- [18] Afnor, « Label e-Engagé RSE - AFNOR Certification », *Evaluation en ligne*. [En ligne]. Disponible sur: <https://certification.afnor.org/developpement-durable-rse/score-rse>. [Consulté le: 16-mars-2018].
- [19] EcoVadis, « Ecovadis - Systeme de notation RSE », *EcoVadis*. [En ligne]. Disponible sur: <http://www.ecovadis.com/fr/solutions-fournisseurs/>. [Consulté le: 22-mars-2018].
- [20] T. Berteil, « Vigeo Eiris Accueil », *Analyse RSE et notation extra-financière*. [En ligne]. Disponible sur: <http://www.vigeo-eiris.com/fr/>. [Consulté le: 16-mars-2018].
- [21] Nations Unies, « Le Global Compact France », *Adhérer au Pacte Mondial*. [En ligne]. Disponible sur: <http://www.globalcompact-france.org/>. [Consulté le: 16-mars-2018].
- [22] IIRC (International Integrated Reporting Council), « Integrated Reporting ». [En ligne]. Disponible sur: <http://integratedreporting.org/>. [Consulté le: 14-juin-2018].
- [23] Sustainability Accounting Standards Board, « Home page SASB », *Sustainability Accounting Standards Board*. [En ligne]. Disponible sur: <https://www.sasb.org/>. [Consulté le: 14-juin-2018].
- [24] Angélique Pimare, « La démarche RSE: intégration et mise en application. », juill-2018. [En ligne]. Disponible sur: http://www.utc.fr/master-qualite/public/publications/qualite_et_management/MQ_M2/2017-2018/MIM_stages/PIMARE_Angelique/index.html.
- [25] Axon' Cable, « Nos valeurs | A propos d'Axon' ». [En ligne]. Disponible sur: http://www.axon-cable.com/fr/01_a-propos/07_valeurs/00/index.aspx. [Consulté le: 14-juin-2018].

- [26] Axon' Cable, « Solutions avancées d'interconnectique ». [En ligne]. Disponible sur: http://www.axon-cable.com/fr/00_accueil/00_sommaire/00/index.aspx. [Consulté le: 16-mars-2018].
- [27] JORF, « LOI n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique », 09-déc-2016. .
- [28] JORF, « Décret n° 2017-564 du 19 avril 2017 relatif aux procédures de recueil des signalements émis par les lanceurs d'alerte au sein des personnes morales de droit public ou de droit privé ou des administrations de l'Etat | Legifrance ». [En ligne]. Disponible sur: <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2017/4/19/ECFM1702990D/jo/texte>. [Consulté le: 14-juin-2018].
- [29] I. D. G. DREAL Grand Est, « Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement », 14-juin-2018. [En ligne]. Disponible sur: <http://www.grand-est.developpement-durable.gouv.fr>. [Consulté le: 14-juin-2018].
- [30] « Site Bilans GES ». [En ligne]. Disponible sur: <http://bilans-ges.ademe.fr/fr/accueil/contenu/index/page/art75/siGras/0>. [Consulté le: 14-juin-2018].
- [31] ADEME, « Bilan GES 2017 Axon Cable SAS ». [En ligne]. Disponible sur: <http://bilans-ges.ademe.fr/fr/bilanenligne/detail/index/idElement/2939/back/bilans>. [Consulté le: 14-juin-2018].