La démarche RSE – Responsabilité sociétale d'entreprise

Appropriation et mise en application selon la norme ISO 26000:2010

PIMARE Angélique, Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), Mémoire d'Intelligence Méthodologique de stage professionnel de fin d'études, www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n°448, juillet 2018

1 CONCEPT

La Responsabilité Sociétale d'Entreprise, c'est un engagement volontaire d'un établissement pour établir des relations de confiance et un dialogue construit avec l'ensemble de ses partenaires (salariés, dirigeants, actionnaires, fournisseurs, clients, …) au niveau des préoccupations **environnemental, social et éthique** dans un respect complet les lois internationales.

2 AVANTAGES

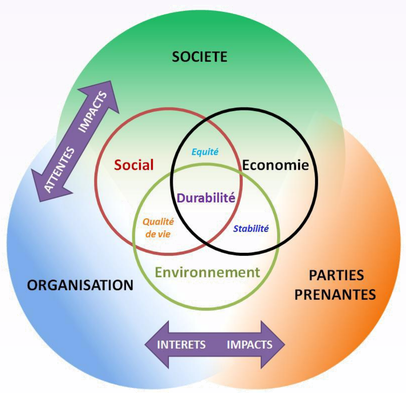
Pour les parties prenantes
- Meilleure prise en compte des attentes de la société, de la RSE et prise de décision plus éclairée
- Meilleure réputation et impacts positifs sur elle-même et sur la société
- Acceptation sociale des activités de l'organisation
- Meilleure compétitivité

Pour les employés
- Implication des employés et amélioration de leurs conditions de travail
- Capacité à recruter, motiver et retenir ses employés
- Bonnes relations avec ses parties prenantes et ouverture

Pour l'entreprise
- Innovations
- Optimisation de la productivité tout en réduisant les impacts négatifs sur l'environnement
- Politique responsable, concurrence loyale et absence de corruption
- Satisfaction des clients et prévention des conflits potentiels

3 PRÉREQUIS

- Identifier de manière exhaustive ces parties prenantes: clients, fournisseurs, Actionnaires, collectivités, organismes locaux, administrations, dirigeants, salariés, syndicats, ONG, …



- Déterminer le type de relation et de dialogue l'organisme entretient avec chacune d'entre elles (avec prise en compte des différences sociales, environnementales, juridiques, culturelles, politiques, économiques et réglementaires).

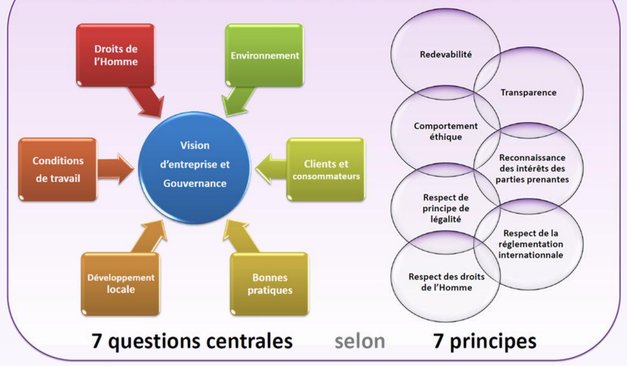
Ceci permettra alors de **cartographier la sphère d'influence de la RSE de l'entreprise**.

4 PRINCIPES

A - Intégration de la démarche:

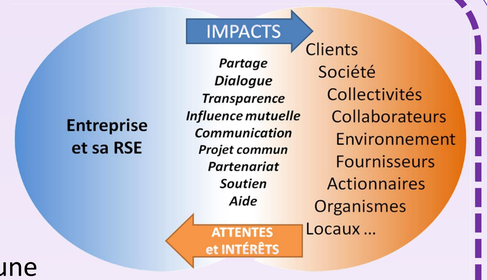
Dans « l'écosystème » d'une entreprise, toute la communication mise en place doit permettre de répondre de manière intrinsèque aux 7 questions centrales énumérées dans l'iso 26000 :2010[1] tout en intégrant les 7 principes de base.

Démarche RSE selon l'ISO 26000:2010 [1]



7 questions centrales selon **7 principes**

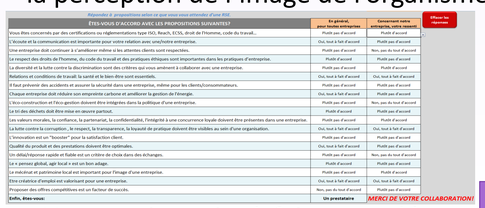
B – Faire évoluer le dialogue:



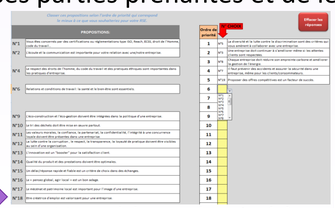
L'organisme doit être conscient des attentes et besoins de chacune de ces parties prenantes.
Il doit être à même d'évaluer l'impact de ses décisions sur cet « écosystème » afin de faire évoluer le dialogue au sein de cet ensemble.
Ces interactivités peuvent prendre toutes sortes de forme :
- Réunions, entretiens ou audiences, conférences, tables rondes, ateliers, procédures, instructions, …
- Formelles, informelles, publiées, …
- Orales, écrites, informatiques, numériques, …

C - L'analyse bidimensionnelle de matérialité:

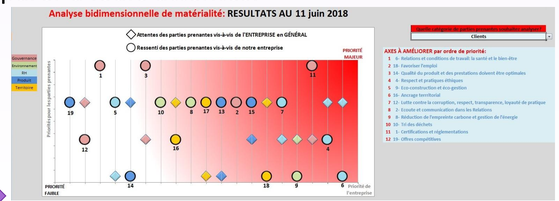
La matrice de matérialité bidimensionnelle cartographie la perception de l'image de l'organisme par ses parties prenantes et de les comparer à leurs attentes.



Un questionnaire à faire compléter par un maximum de parties prenantes pour plus de représentativité.



Un tableau destiné à l'entreprise pour hiérarchiser ses priorités.



Une analyse synthétique permettant de cibler les axes d'amélioration prioritaires à mettre en œuvre en terme de RSE.

5 PERSPECTIVES

- L'analyse a pour objectif d'offrir aux entreprises la possibilité de s'évaluer, d'évoluer, et d'innover grâce à un dialogue avec ses parties prenantes et ciblant ses objectifs prioritaires.
- Adopter une responsabilité sociétale d'entreprise est une démarche totalement volontaire. Elle permet de prioriser stratégiquement ses actions et sa communication afin de gagner de la crédibilité vis-à-vis de ses parties prenantes.
- 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.
- Exemples de certifications ou évaluations permettant de démontrer l'implication de l'organisme dans la démarche : certification « Bcorp » – Evaluation afaq26000 ou label « engagé RSE » Afnor – Evaluation Ecovadis – notation Vigeo Eiris – Adhésion au Global Compact (Pacte Mondial des Nations Unies) – …

Référence bibliographique :

[1] "Norme ISO 26000:2010, Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale" Edition Afnor, www.afnor.org.