

# LA RSE, DE L'INTENTION À LA MISE EN ŒUVRE 2021



ENJEUX  
CLIENTS





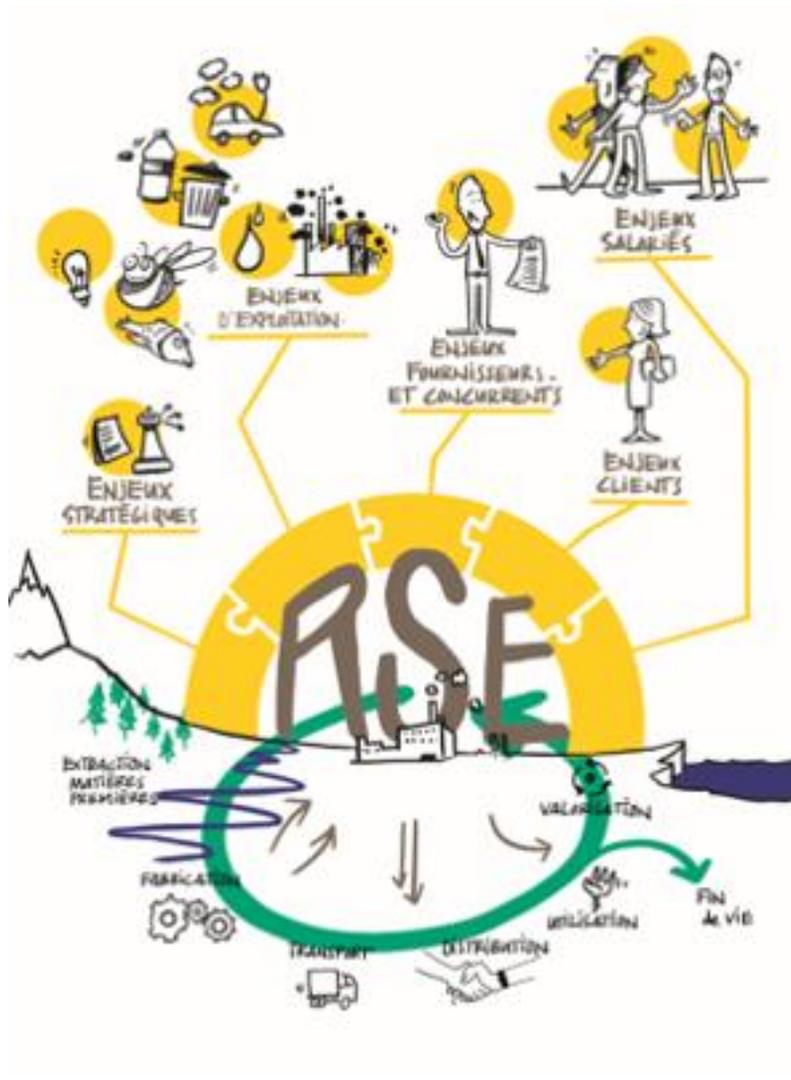
Toutes les entreprises, TPE PME ou ETI, ont un rôle déterminant à jouer dans les transitions écologique et sociale en cours. Elles sont les véritables acteurs du changement. Avec la RSE, Responsabilité Sociétale des Entreprises, elles vont au-delà des préoccupations climatiques et s'intéressent à l'ensemble des enjeux sociaux et environnementaux propres à leurs activités et leurs parties prenantes.

Mettre en pratique une démarche RSE constitue un véritable levier de performance. Pour une entreprise, s'intéresser à la RSE c'est non seulement s'engager dans une démarche de diminution de ses risques mais surtout créer et exploiter de nouvelles opportunités de développement.

Bpifrance est engagé à accompagner les entreprises dans cette démarche d'innovation, de sens et de création de valeur à travers des actions de sensibilisation et des formations. Avec ces guides nous souhaitons aller encore plus loin et proposer un outil accessible et utile à toutes les entreprises.

La collection de guides pratiques « RSE, de l'intention à la mise en œuvre » parcourt l'ensemble des sujets RSE liés aux enjeux de votre entreprise. Dans chacun des 5 guides, nous souhaitons faciliter la compréhension des principaux enjeux réglementaires de chaque domaine et proposer des pistes d'actions volontaires pour devenir une entreprise engagée. Ces guides sont complémentaires mais peuvent être utilisés indépendamment en fonction des priorités.

Bonne lecture !



# Sommaire

**01.** Pourquoi s'intéresser à la RSE ?

**02.** Premiers pas en RSE

**03.** Devenir une entreprise engagée

# POURQUOI S'INTÉRESSER À LA RSE ?

**01.**





# QU'EST-CE QUE LA RSE ?

Alors que les enjeux sociaux et environnementaux s'imposent au cœur du débat et de l'actualité (érosion de la biodiversité, urgence climatique, mouvement des gilets jaunes...), beaucoup d'acteurs publics et privés s'engagent pour **changer leurs pratiques** et promouvoir une vision plus vertueuse de la vie économique et politique.

La responsabilité sociale des entreprises (RSE) participe au développement de **nouveaux modes de production**. Cette démarche consiste à intégrer les préoccupations sociales et environnementales aux **activités commerciales** et aux **relations avec les parties prenantes** par les entreprises<sup>1</sup>. Le ministère de l'Économie souligne dans sa définition qu'une entreprise qui pratique la RSE cherche à avoir un **impact positif sur la société** tout en étant **économiquement viable**.

L'urgence climatique est un bon exemple des dynamiques en train de se nouer. L'objectif de limiter le réchauffement climatique à 1,5 °C est très ambitieux et nécessite l'engagement de tous les acteurs, y compris des entreprises, qui ont chacune un rôle à jouer. La RSE n'est pas un outil uniquement réservé aux grands groupes, au contraire ! Ainsi, la communauté LUCIE, qui regroupe engagées pour la RSE en France, est composée à **20 %** de TPE et **64 %** de PME.

Après le climat, ce sont des enjeux comme la **biodiversité** ou la **gestion des données personnelles** qui ont attiré l'attention. Tout laisse à penser que les **7 questions centrales de la RSE définies par l'ISO 26000**, à savoir la gouvernance de l'organisation, les droits de l'homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, l'éthique des affaires, les questions relatives aux intérêts des consommateurs et les communautés et le développement local suivront une même trajectoire.

## Les 7 questions de la RSE définies par la norme ISO 26000



1. Site internet du ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance, « Qu'est-ce que la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) ? », consulté le 22.04.2021

2. MEDEF, Baromètre de perception de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE), édition 2020



# LES BÉNÉFICES D'UNE DÉMARCHE RSE

Les entreprises, étant donné qu'elles évoluent dans la société et ont un impact sur cette dernière, sont redevables vis-à-vis de leur impact positif (emploi, croissance économique) et négatif (épuisement des ressources naturelles, augmentation des inégalités...).

À ce titre RSE peut être perçue comme une contrainte, voire une charge financière, et ce surtout lorsque l'on est de petite taille ou que l'on souhaite se lancer. Mais elle constitue plutôt une **opportunité** et permet aux entreprises d'en retirer de **nombreux bénéfices** :

- 1. Renforcer et améliorer sa marque employeur** : les jeunes diplômés sont attentifs à l'impact de leur futur employeur. Des initiatives telles que le manifeste « Pour un réveil écologique » démontrent que la politique de responsabilité est un critère important dans la recherche d'emploi. La RSE permet de fidéliser les équipes, et alors que 68 % des salariés se voient travailler dans leur entreprise dans 3 ans, cette proportion monte à 79 % dans les entreprises avec une fonction ou un service RSE<sup>2</sup>.
- 2. Anticiper la réglementation** : et ainsi éviter de supporter le coût d'éventuelles amendes ou de réorganisation de l'activité suite à des évolutions législatives.
- 3. Augmenter la performance de l'entreprise** : en répondant aux nouvelles attentes des consommateurs, en réalisant des économies sur certaines dimensions de l'activité, en augmentant la motivation et la productivité des employés ou en fidélisant les fournisseurs, par exemple.
- 4. Gagner en résilience** : la RSE est un outil précieux pour orienter la stratégie en gardant en tête les enjeux d'aujourd'hui et de demain. De cette manière, l'entreprise gagne en visibilité sur les risques pesant sur son activité et peut mieux faire face à des crises et chocs externes.





# COMMENT UTILISER CE GUIDE ?

Ce guide reprend **35 fiches au total** qui couvrent l'ensemble du périmètre de la RSE tel que défini par la **norme internationale ISO 26 000**.

Il est divisé en plusieurs livrets qui reprennent différentes catégories d'enjeux qui font écho aux **départements des entreprises** : stratégique, d'exploitation, ressources humaines, service client, concurrence et fournisseurs.

Chaque livret comprend des fiches **réglementaires** et des fiches **de démarche volontaire** dont le fonctionnement est expliqué ci-après.

## 01. Fiches premiers pas

Pour décrire les premières étapes de la RSE et se conformer aux obligations centrales de la réglementation française (des dispositions complémentaires, notamment sectorielles peuvent s'appliquer).

## LOI PACTE

**Secteurs clés**

- Tous les secteurs sont concernés

**Indicateurs clés de suivi**

Indicateurs RSE  
Moyens alloués à la RSE dans l'entreprise

**ODD en lien avec ce sujet**

9

INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURES

12

CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSIBLES

17

INFRASTRUCTURES POUR LA SÉCURITÉ DES SOCIÉTÉS

**51%** des Français considèrent qu'une entreprise doit être utile pour la société dans son ensemble (Ifop, 2016).

**58%** des actifs français considèrent que la politique RSE d'une entreprise est un critère important pour choisir d'y travailler ou non (Ifop, 2019).

### Quels enjeux pour les entreprises ?

- Enjeux de réputation et d'image** : la loi PACTE répond à une dynamique de long terme d'intégration des enjeux sociaux et environnementaux dans la gestion des entreprises. La loi PACTE introduit de nouvelles notions qui peuvent représenter des opportunités ou des risques pour l'image des entreprises en fonction de la stratégie adoptée.
- Enjeux opérationnels** : en fonction du degré d'intégration des enjeux sociaux et environnementaux dans la prise de décision des entreprises, le conseil d'administration et directoire peuvent avoir à modifier les critères déterminant leurs décisions et leurs choix.
- Enjeux de marché** : les nouvelles formes d'entreprises formalisées par la loi PACTE peuvent permettre de se différencier et d'investir de nouveaux marchés de consommateurs soucieux de l'impact de leurs comportements.
- Enjeux de RH** : les actifs français s'intéressent de près aux valeurs portées par leur entreprise et peuvent même aligner leur choix d'employeur sur ces critères. La loi PACTE offre un cadre aux entreprises pour articuler leurs objectifs et leurs engagements et ainsi attirer de nouveaux talents et fidéliser les employés.

### Qu'est ce que la loi PACTE ?

Le plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises (dite loi PACTE) a été votée en 2019 avec pour ambition de permettre l'innovation et la croissance des entreprises, notamment en mettant en avant de nouveaux canaux.

La loi PACTE englobe des thématique variées, mais a pour particularité de donner une nouvelle ampleur aux enjeux de **responsabilité sociétale des entreprises**, sur laquelle se concentrera l'analyse de ce document. La loi PACTE modifie notamment la définition d'entreprise et propose de **nouveaux critères pour guider son action**, au même titre que sa performance économique.

### Pour toutes les entreprises (TPE, PME et ETI)

Que doivent faire les entreprises ?	Qui ?	Comment ?
Prendre en compte des enjeux sociaux et environnementaux dans l'activité de la société (Code civil).	Toutes les entreprises	Les entreprises doivent <b>prendre en considération les enjeux sociaux et environnementaux dans leur activité</b> . Cette obligation est plutôt une obligation de moyen que de résultat. Il n'existe pas d'indicateurs « type » pour juger de cette prise en compte, cependant les entreprises peuvent se baser sur tous les outils de RSE existants.

Bandeau introductif

Synthèse par **taille d'entreprise** et code **couleur unique** dans le guide pour faciliter la navigation

- Toutes les entreprises
- PME et ETI
- ETI uniquement

**Décryptage concret de la réglementation** : quoi (résumé des obligations), qui et comment (exemples d'actions concrètes à suivre)



# COMMENT UTILISER CE GUIDE ?

## 02. Fiches de démarche volontaire

Qui présentent la marche à suivre pour aller au-delà des demandes réglementaires, entamer une démarche plus poussée et mettre en place des actions concrètes.

### LES ÉTAPES D'UNE DÉMARCHE RSE



En continu : dialogue avec les parties prenantes

Démarche structurée en étapes claires

#### 1. IDENTIFIER ET HIÉRARCHISER SES PARTIES PRENANTES (PP)

**Objectif :** identifier les parties prenantes qui sont le plus touchées et qui influencent le plus l'entreprise, c'est-à-dire les PP les plus pertinentes pour l'entreprise afin d'établir un dialogue avec elles.

**Étapes :**

##### a. Identifier toutes les PP de l'entreprise

- Chercher l'exhaustivité et prendre en compte le fait que certaines relations « entreprise – partie prenante » ne sont pas formelles.
- Cette étape permet à l'entreprise de se rendre compte de la multitude des acteurs affectés par son activité et d'identifier les risques et opportunités qui leur sont liés.

##### Questionnement type

Envers qui l'entreprise a-t-elle des obligations légales ?

Qui pourrait être affecté positivement ou négativement par les activités et décisions de l'entreprise ?

Encadrés mettant en avant les questions à se poser, des exemples de bonnes pratiques, des chiffres clés...

##### b. Hiérarchiser les parties prenantes

L'entreprise définit ensuite le niveau d'importance stratégique de ses PP afin de pouvoir les prioriser. Pour cela, elle détermine pour chaque PP le niveau d'impact de l'entreprise sur cette PP et le niveau d'influence qu'elle exerce sur l'entreprise. Cet exercice est spécifique à chaque entreprise, à son secteur et à la réalité de son activité.

Par exemple, une entreprise du secteur du conseil considérerait que ses salariés ont une importance stratégique forte, tandis que ses fournisseurs n'ont qu'une importance stratégique moyenne, voire faible :

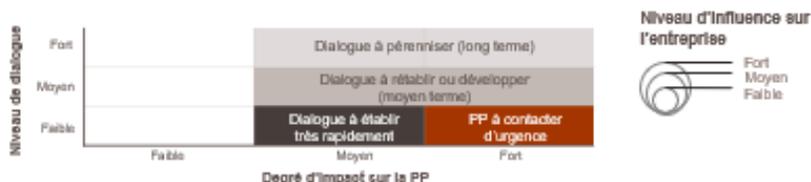
Partie prenante	Comment l'entreprise affecte la PP ?	Niveau d'impact (faible, moyen, fort)	Comment la PP influence l'entreprise ?	Niveau d'influence (faible, moyen, fort)	Niveau d'importance stratégique (faible, moyen, fort)
Salariés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salaires et rémunérations</li> <li>• Sécurité de l'emploi</li> <li>• Qualité de vie au travail</li> <li>• Organisation du travail</li> </ul>	Fort	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réputation</li> <li>• Force de travail</li> <li>• Relations clients</li> </ul>	Fort	Fort
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels d'offres</li> <li>• Délais de paiement</li> <li>• Cahier des charges</li> </ul>	Moyen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovation de produit</li> </ul>	Faible	Moyen / Faible

Outils concrets à remobiliser dans votre entreprise

L'objectif de cette étape étant d'établir un dialogue avec les PP les plus pertinentes, il convient ensuite d'identifier l'intensité du dialogue actuel avec ses PP. L'entreprise doit alors se demander pour chaque partie prenante : à quelle fréquence la PP est-elle sollicitée ? Le dialogue est-il établi ? Est-il structuré ?

##### c. Cartographie des parties prenantes

Suite à ces analyses, l'entreprise peut ensuite cartographier ses PP par niveau de dialogue, d'impact et d'influence. Cette matrice permet prioriser le dialogue à établir avec les PP.



Les informations figurant dans ce guide sont purement informatives et non-exhaustives. Bpifrance s'efforce de mettre à jour régulièrement son contenu mais ne peut garantir l'exactitude, la précision ou l'exhaustivité des informations disponibles, compte tenu notamment du caractère évolutif de la réglementation applicable en matière de RSE. Le lecteur est invité à consulter des sources d'informations complémentaires. Bpifrance décline toute responsabilité pour toute imprécision, inexactitude ou omission dans ce document ou en cas d'usage non conforme à son objectif, purement informatif

# PREMIERS PAS EN RSE

## Enjeux clientèle

02.



Établissements recevant du public

pp 13 -16



Santé & sécurité du client

pp 17 - 18



Gestion des données

pp 19 - 20





## Secteurs clés

- Tous les secteurs sont concernés

## Indicateurs clés de suivi

- Registres de sécurité et d'accessibilité
- Formations pour la sécurité et l'accueil des personnes en situation de handicap

## ODD en lien avec ce sujet



# 67%

des 12 millions de personnes en situation de handicap recensées en France déplorent un manque d'accessibilité des lieux publics. (enquête IFOP « Accessibilité en France : toutes et tous concernés », 2020)

## Quels enjeux pour les entreprises ?

- **Enjeux réglementaires et juridiques** : les Etablissements Recevant du Public (ERP) ont l'**obligation de garantir** la sécurité du personnel et des visiteurs, vis-à-vis du risque d'incendie notamment, et l'**obligation de garantir l'accessibilité** du site aux personnes en situation de handicap. Le non-respect de ces principes expose à des sanctions.
- **Enjeux financiers** :
  - En cas d'incident non maîtrisé, et notamment d'incendie, la mise à l'arrêt des activités de l'entreprise entraînerait des pertes économiques ;
  - Les sanctions en cas d'entorse aux principes de sécurité et d'accessibilité peuvent être financières. Ainsi, en cas de manquement à l'obligation d'accessibilité, les ERP peuvent être condamnés à payer des amendes jusqu'à 5 000 € selon la catégorie de l'ERP ;
- **Enjeux de réputation et d'image** : en cas d'incident grave lié à une mauvaise gestion de l'urgence, l'image de l'entreprise, si elle est fautive, sera détériorée.



## Que dit la loi ?

Deux obligations incombent aux ERP. Tout d'abord, il existe une **obligation de sécurité des occupants et visiteurs** vis-à-vis des **incendies**. Depuis la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées publiée en 2005, les établissements recevant du public (ERP) doivent également être **accessibles à tous les types de handicaps**. Cela signifie que tout le monde, sans distinction, doit pouvoir accéder aux ERP, y circuler et recevoir les informations qui y sont diffusées.

Les exigences en termes d'**accessibilité** sont plus strictes pour les **bâtiments neufs**, qui doivent inclure dès leur construction toutes les consignes d'accessibilité, qu'envers les bâtiments existants. En effet, la réglementation est plus souple pour ces derniers, et tient compte des difficultés à modifier un bâtiment. Des dérogations peuvent donc exister pour des bâtiments antérieurs à la loi, mais pas pour des bâtiments neufs.

Doivent être accessibles : l'entrée du bâtiment, l'accueil, les circulations, et le cas échéant, les cabines, les sanitaires, les parkings, la signalétique, les espaces extérieurs.

## Lexique

**Établissement recevant du public (ERP)** : bâtiment dans lequel sont admises des personnes extérieures, peu importe si l'accès est payant ou gratuit. Est considérée comme appartenant au public toute personne ne faisant pas partie du personnel, conformément à la loi. Suivant la capacité d'accueil des ERP, ces derniers sont classés en cinq catégories (la cinquième regroupant les établissements dont la capacité d'accueil est inférieure aux minima définis pour chaque type d'exploitation).

**Handicap** : d'après la loi, constitue un handicap toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions suivantes :

- motrices,
- sensorielles, c'est-à-dire auditives et visuelles,
- mentales, cognitives et psychiques.

**PMR** : personne à mobilité réduite (handicap moteur).

**PSH** : personne en situation de handicap (tout type de handicap confondu).



## Pour toutes les entreprises (TPE, PME et ETI)



Que doivent faire les entreprises ?	Qui ?	Comment ?
<p><b>Respecter les règles de conception et de construction des locaux*.</b></p> <p><small>* <a href="#">Code de la construction et de l'habitation</a></small></p>	Tous les ERP.	<p><b>Permettre l'évacuation rapide et en sécurité</b> grâce à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une ou plusieurs façades en bordure de voies ou d'espaces libres permettant l'évacuation du public, l'accès et la mise en service des moyens de secours et de lutte contre l'incendie ;</li> <li>- des sorties (deux au minimum), des espaces d'attente sécurisés et des dégagements intérieurs nécessaires pour accéder aux sorties, aménagées et réparties pour permettre l'évacuation ou la mise à l'abri des personnes ;</li> <li>- des matériaux et des éléments de construction présentant des qualités de réaction et de résistance appropriées aux risques d'incendie ;</li> <li>- un aménagement assurant une protection suffisante, notamment en ce qui concerne la distribution des différentes pièces et éventuellement leur isolement.</li> </ul> <p>L'éclairage de l'établissement doit être électrique. Les ascenseurs et monte-charges, les installations d'électricité, de gaz, de chauffage et de ventilation ainsi que les équipements techniques particuliers à certains types d'établissements doivent présenter des <b>garanties de sécurité et de bon fonctionnement.</b></p>
<p><b>Prévoir des dispositifs d'alarme, de surveillance, des équipements de secours contre l'incendie et des plans d'évacuation*.</b></p> <p><small>* <a href="#">Code de la construction et de l'habitation</a></small></p>	Tous les ERP.	<p>Les ERP doivent comporter : des extincteurs (un pour 200 à 300 m<sup>2</sup>) et un éclairage de sécurité. Le <b>plan d'évacuation des locaux, accompagné des consignes de sécurité</b>, doit être affiché :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à chaque niveau desservi par une cage d'escalier ;</li> <li>- dans chaque salle pouvant contenir au moins 5 personnes ;</li> <li>- dans les vestiaires et les salles de repos du personnel.</li> </ul> <p>Il doit indiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les itinéraires d'évacuation vers l'extérieur ;</li> <li>- les barrages (ou robinets de coupure) du gaz, de l'eau et de l'électricité ;</li> <li>- l'emplacement des extincteurs et des trappes de désenfumage.</li> </ul> <p><b>Point de vigilance</b> : les locaux professionnels ne sont pas tenus de comporter des détecteurs d'avertissement autonomes de fumée, sauf s'ils ont également un usage d'habitation.</p>
<p><b>Tenir un registre de sécurité*.</b></p> <p><small>* <a href="#">Code de la construction et de l'habitation</a></small></p>	Tous les ERP.	Le registre doit indiquer les vérifications techniques, les formations suivies par le personnel (y compris incendie) et les travaux réalisés.
<p><b>Demander des visites de contrôles.</b></p>	Tous les ERP.	Demander des visites de contrôle à la mairie (commissions de sécurité et d'accessibilité) au cours de l'exploitation de l'ERP, à des périodes différentes selon le <u>type d'établissement</u> (allant de 3 à 5 ans). Les commissions peuvent aussi effectuer des contrôles à tout moment à la demande de la mairie (ou de la préfecture).



## Pour toutes les entreprises (TPE, PME et ETI)



Que doivent faire les entreprises ?	Qui ?	Comment ?
Envoyer une attestation d'accessibilité.	Tous les ERP.	<p>Lorsqu'un <b>établissement est aux normes</b>, le propriétaire envoie une attestation d'accessibilité au préfet de département et à la commission pour l'accessibilité de la commune où est implanté l'établissement.</p> <p>Pour un ERP dont les effectifs n'atteignent pas les <u>chiffres minima</u> définis par la loi pour chaque type (dit ERP de 5<sup>e</sup> catégorie), une attestation sur l'honneur suffit.</p> <p>Pour les autres ERP, il faut joindre à l'attestation les moyens de preuve suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- une attestation de conformité d'un contrôleur technique agréé ou d'un architecte (qui ne peut pas être un agent du propriétaire ou de l'exploitant) ;</li><li>- un arrêté municipal d'ouverture de l'ERP accordé sur la base de la conformité aux règles d'accessibilité ;</li><li>- le procès-verbal du groupe de visite « accessibilité » de la Commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité par exemple.</li></ul>
Signaler à la mairie l'achèvement de la mise en conformité d'accessibilité.	Les ERP nouvellement conformes.	Envoyer à la mairie l'attestation d'achèvement des travaux soumis à permis de construire pour les bâtiments nouvellement conformes à l'obligation d'accessibilité.
Tenir un registre public d'accessibilité.	Tous les ERP.	<p>Mentionner les <b>dispositions prises</b> pour permettre à tous, et notamment aux personnes présentant tout type de handicap, de bénéficier des prestations de l'ERP.</p> <p>Concrètement, le <u>décret</u> impose au registre de comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Une présentation globale de toutes les prestations proposées par l'ERP ;</li><li>- Le degré d'accessibilité de l'ERP ;</li><li>- Les modalités de maintenance et d'utilisation des équipements d'accessibilité.</li></ul>



## Pour toutes les entreprises (TPE, PME et ETI)



Que doivent faire les entreprises ?	Qui ?	Comment ?
<b>Dispenser la formation santé et sécurité au travail.</b>	Tous les ERP.	<p>Tous les salariés, quel que soit leur contrat, reçoivent une <b>formation sur la santé et la sécurité au travail</b>, renforcée par une <b>obligation de résultat</b>. Dans le cas des ERP, cette formation couvre les procédures d'évacuation. De plus, les ERP <u>qui ont désigné des agents de sécurité incendie</u> doivent les former à la sécurité incendie.</p> <p><b>Point de vigilance</b> : cette formation doit se dérouler sur le temps de travail et donne lieu au maintien de la rémunération</p>
<b>Former ou sensibiliser à l'accueil des PSH.</b>	Tous les ERP.	<p>La <b>formation à l'accueil des personnes handicapées est obligatoire</b> pour les ERP accueillant plus de 200 personnes. Les autres ne sont tenus qu'à faire de la sensibilisation.</p> <p><b>Point de vigilance</b> : la délégation ministérielle à l'accessibilité publie un <u>référentiel des attendus relatifs à cette formation</u>. Il clarifie la différence entre sensibilisation et formation et précise les attendus de forme et d'objectifs de cette formation. Il outille et conseille les entités soumises à l'obligation de formation pour les aider à trouver le bon organisme de formation.</p>

## Boîte à outils



Fiches complémentaires : « **Sécurité au travail** »



- ✓ Le site internet de l'administration française comporte une section dédiée aux ERP, abordant les règles de sécurité et l'obligation d'accessibilité.
- ✓ Le site internet du ministère de la Transition écologique et solidaire détaille également l'obligation d'accessibilité des ERP.



Vous souhaitez obtenir plus d'informations sur les services de Bpifrance sur les enjeux de développement durable et la RSE ? Voir la boîte à outils à l'adresse suivante : [www.bpifrance.fr](http://www.bpifrance.fr)



## Secteurs clés

• Tous les secteurs sont concernés

## Indicateurs clés de suivi

- Signalements d'accidents aux SAV
- Déclarations, rappels et retraits de produits défectueux
- Marquages CE

## ODD en lien avec ce sujet



# 1 563

produits ont été rappelés pour leur dangerosité en 2020 en France, soit 56 % d'augmentation par rapport à 2019. Les catégories de produits les plus rappelés sont les produits alimentaires, pour enfants, et du secteur automobile (Oulah, 2020).

## Quels enjeux pour les entreprises ?

- **Enjeux de réputation et d'image** : une entorse faite à l'obligation générale de sécurité par les entreprises peut être à l'origine de scandales sanitaires nuisant à la réputation d'une entreprise.
- **Enjeux réglementaires et juridiques** : la loi encadre le devoir de santé et de sécurité qu'a une entreprise envers ses clients. En l'absence de respect de cette obligation, l'entreprise encourt des poursuites administratives ou pénales.
- **Enjeux financiers** : les sanctions en cas de pratiques déloyales peuvent comporter des pénalités financières.



## Que dit la loi ?

Les entreprises sont responsables de la sécurité du produit ou du service qu'elles commercialisent. À ce titre, elles répondent à l'obligation générale de sécurité (OGS). Cette obligation concerne également les produits dans le cadre d'une prestation de service (location, mise à disposition à titre gratuit, activités sportives ou de loisir...) dès lors qu'ils sont directement utilisés par les consommateurs. Elle concerne les produits neufs et les produits d'occasion. Elle peut ne pas s'appliquer aux antiquités et aux produits d'occasion nécessitant une réparation ou une remise en état, dès lors que l'acheteur est clairement informé de l'état du produit.

Les fabricants, les représentants d'un produit, les importateurs, mais aussi tous les professionnels de la chaîne de commercialisation, que leur activité ait une incidence ou non sur le produit ou service, sont tenus de respecter l'OGS.

## Lexique

**DGCCRF** : direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Elle assure la loyauté des transactions. Cela se traduit notamment par une veille de la sécurité des produits de consommation pour protéger les consommateurs, en participant à l'élaboration de la réglementation et en contrôlant son application.

**OGS** : obligation générale de sécurité décrite dans le [Code de consommation](#).

**SAV** : service après-vente (SAV) chargé du suivi des produits après leur commercialisation. En cas de produit défectueux, le SAV peut l'échanger, le réparer ou rembourser le client.

## Pour toutes les entreprises (TPE, PME et ETI)



Que doivent faire les entreprises ?	Qui ?	Comment ?
Respecter l'obligation générale de sécurité*. <small>* Code de la consommation</small>	Toutes les entreprises.	Dans des conditions normales d'utilisation ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par le professionnel, les produits ou services doivent <b>garantir la sécurité à laquelle le consommateur peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la santé des personnes</b> . Cela signifie que le produit ou service devra répondre aux <u>normes européennes</u> qui lui sont applicables.  <b>Point de vigilance</b> : les produits ou services ne respectant pas ces obligations seront interdits à la consommation.



## Pour toutes les entreprises (TPE, PME et ETI)



Que doivent faire les entreprises ?	Qui ?	Comment ?
<b>Prendre les mesures nécessaires pour suivre les risques.</b>	Toutes les entreprises.	Le producteur d'un bien ou d'un service devra : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Se tenir informé des risques</b> afférant à son produit (remontées du SAV signalant des accidents, veille sectorielle...);</li> <li>- S'il apparaît un risque pour un produit déjà commercialisé, mettre sans délai en œuvre les moyens nécessaires pour <b>maîtriser ce risque</b> (retrait du marché ou rappel des produits déjà écoulés). Il faudra également signaler le produit comme dangereux aux autorités compétentes.</li> </ul>
<b>Informier le consommateur sur les risques inhérents à l'utilisation du produit.</b>	Toutes les entreprises.	Fournir aux consommateurs les <b>informations utiles à l'évaluation des risques</b> inhérents à l'utilisation d'un produit, notamment lorsque ces risques ne sont pas immédiatement perceptibles.
<b>Effectuer le marquage de conformité européenne (CE).</b>	Toutes les entreprises.	Le <b>marquage CE</b> matérialise la conformité d'un produit aux exigences communautaires incombant au fabricant du produit. Il doit être apposé avant la mise sur le marché et autorise la libre circulation du produit sur l'ensemble du territoire européen.  <b>Point de vigilance</b> : marquer CE un produit qui ne serait pas conforme aux exigences européennes constitue une pratique commerciale trompeuse, susceptible d'être sanctionnée par des poursuites administratives ou pénales.

## Boîte à outils



Fiches complémentaires : « **Sécurité et qualité des produits** »



Le site internet du **ministère des Finances**, dont dépend la **DGCCRF**, comporte une section dédiée à la sécurité des consommateurs qui détaille notamment l'OGS et le marquage CE.



Vous souhaitez obtenir plus d'informations sur les services de Bpifrance sur les enjeux de développement durable et la RSE ? Voir la boîte à outils à l'adresse suivante : [www.bpifrance.fr](http://www.bpifrance.fr)



# GESTION DES DONNÉES



## Secteurs clés

- Banque, assurance et finance
- Informatique
- Médias
- Santé

## Indicateurs clés de suivi

- Nombre de données collectées
- Nombre de personnes suivies
- Nombre d'exercices anti-intrusion dans les systèmes d'information, et efficacité

## ODD en lien avec ce sujet



# 33 %

des entreprises ont formalisé leur procédure de traitement des données via un logiciel en 2020, contre 15 % en 2019 (Association française des juristes d'entreprise, 2020).

## Quels enjeux pour les entreprises ?

- **Enjeux de réputation et d'image** : une politique de gestion transparente permet de répondre à des consommateurs de plus en plus soucieux de l'utilisation des données les concernant, et du respect de leur vie privée.
- **Enjeux financiers** : en cas de non-conformité, des amendes de 2 à 4 % du chiffre d'affaires mondial de l'entreprise peuvent s'appliquer.
- **Enjeux de sécurité** : la sécurisation des données détenues et traitées par l'entreprise est capitale pour ne pas constituer une brèche potentielle dans ses systèmes d'information, et perturber ses opérations.

## Lexique

**Donnée personnelle** : d'après la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

**Donnée sensible** : catégorie particulière de données personnelles, qui relèvent de l'origine raciale ou ethnique, des appartenances religieuses, des convictions politiques, syndicales ou philosophiques, de l'orientation ou de la vie sexuelle ainsi que des données de santé (génétiques, biométriques, etc.). Ces informations ne peuvent être recueillies qu'à certaines conditions.

## Que dit la loi ?

La gestion et le traitement de données personnelles peut être **essentiel à l'activité des entreprises** (livraison, marketing, etc.). La détention de données est une thématique sensible, et leur **gestion inappropriée** peut mener à des dérives (profilage politique, tentatives d'influence excessive, etc.) que la législation s'efforce d'encadrer et d'éviter. La réglementation qui encadre la gestion et le traitement de données dépend du règlement général sur la protection des données (RGPD). Ce dernier renforce les exigences de contrôle et de transparence et les droits des personnes qui font l'objet du traitement de données.

## Pour toutes les entreprises (TPE, PME et ETI)



Que doivent faire les entreprises ?	Qui ?	Comment ?
<b>Recueillir le consentement clair et éclairé lors de la collecte de données.</b>	Responsables de traitement et sous-traitants établis dans l'UE, ou établis hors de l'UE lorsqu'ils appliquent des traitements pour fournir des biens ou services, ou ciblent des résidents européens.	Être transparent sur le but de la collecte et du traitement des données. Le recueil de ce consentement s'applique également en cas d'utilisation de cookies sur un site internet.
<b>Limiter la quantité de données traitées</b> (principe de « privacy by default »).	Responsables de traitement et sous-traitants établis dans l'UE ou établis hors de l'UE lorsqu'ils appliquent des traitements pour fournir des biens ou services ou ciblent des résidents européens.	<u>Limiter la collecte et le traitement de données</u> aux informations essentielles à l'activité, et éviter la collecte de d'informations « au cas où ».



## Pour toutes les entreprises (TPE, PME et ETI)



Que doivent faire les entreprises ?	Qui ?	Comment ?
<b>Assurer la sécurité et la confidentialité des données.</b>	Responsables de traitement et sous-traitants établis dans l'UE ou établis hors de l'UE lorsqu'ils appliquent des traitements pour fournir des biens ou services ou ciblent des résidents européens.	<b>Sécuriser les locaux et systèmes</b> d'information, respecter la protection des données personnelles dès la <b>conception du produit ou service</b> , <b>restreindre l'accès</b> à des personnes désignées ou tiers avec autorisation, <b>fixer une durée de conservation des informations personnelles</b> .
<b>Informers les personnes dont les données sont traitées.</b>	Responsables de traitement et sous-traitants établis dans l'UE ou établis hors de l'UE lorsqu'ils appliquent des traitements pour fournir des biens ou services ou ciblent des résidents européens.	Répondre dans un délai d'un mois <u>aux demandes qui lui sont adressées</u> , sauf exception. L'entreprise qui détient les données informe la personne concernée vis-à-vis de plusieurs points réglementaires : droit d'accès, finalités du traitement, transmissions, etc.
<b>Réaliser une analyse d'impact en cas de risque élevé pour les droits et libertés des personnes.</b>	Entreprises qui gèrent des données sensibles, évaluent des personnes (profilage, etc.), traitent des fichiers à finalité particulière (analyse médicale) ou transfèrent ces informations hors de l'UE.	<u>Analyser l'impact sur la vie privée</u> pour évaluer l'origine, la nature, la particularité et la gravité du risque. Présenter l'étude à la CNIL si elle n'a pas permis de suffisamment <b>diminuer le risque</b> pour le rendre acceptable.
<b>Désigner un délégué à la protection des données*</b> <i>* RGPD</i>	<u>Les entreprises sont concernées</u> si : - Leur activité fait partie du secteur public. - Ou leur activité principale amène le suivi régulier et systématique de personnes à grande échelle. - Ou leur activité principale amène le traitement à grande échelle de données sensibles ou relatives à des condamnations pénales et infractions.	<u>Le délégué informe et conseille le responsable de traitement</u> (ou le sous-traitant) et ses employés, <b>contrôle le respect du règlement européen et du droit français</b> en matière de protection des données, conseille en matière d'analyse d'impact et en vérifie l'exécution, coopère avec l'autorité de contrôle et est son contact.
<b>Établir un registre des activités de traitement.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entreprises de moins de 250 salariés, si elles traitent des données sensibles ou comportant un risque pour les droits et libertés, ou relatives à des condamnations ou infractions pénales.</li> <li>• Toutes les entreprises de plus de 250 salariés.</li> </ul>	Tenir un <u>registre d'activités de traitement</u> des données personnelles sous forme écrite (papier ou électronique).

## Boîte à outils



La Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) est l'instance française chargée du déploiement du règlement européenne RGPD en France, et a publié à cet effet un guide pour les entreprises et offre une formation en ligne.



Guide méthodologique de Bpifrance sur le RGPD à destination des TPE-PME



Vous souhaitez obtenir plus d'informations sur les services de Bpifrance sur les enjeux de développement durable et la RSE ? Voir la boîte à outils à l'adresse suivante : [www.bpifrance.fr](http://www.bpifrance.fr)

# DEVENIR UNE ENTREPRISE ENGAGÉE

## Enjeux clientèle

# 03.



Cadre de droit souple

pp 23- 26



Les étapes d'une démarche RSE

pp 27 - 30



Sécurité et qualité des produits

pp 31 - 34





## Mots-clés

- Norme ISO 26000
- *Global Reporting Initiative* (GRI)
- Objectifs de développement durable (ODD)
- Pacte mondial ou *Global Compact*

## 1930

« L'expression de « *soft law* » a été employée, dès 1930, en droit international qui apparaît comme un milieu propice à l'émergence du droit souple, en raison des difficultés qu'y rencontre en opportunité le droit dur : les engagements sont parfois difficiles à tenir et le droit souple peut jouer plus aisément un rôle de régulation des relations internationales. » Le droit souple, rapport du Conseil d'État, 2013

## Introduction

Le **droit souple** ou « *soft law* » en anglais s'oppose au **droit dur** qui relève de l'**obligation** et se base sur des lois ou des réglementations. Le droit souple prend la forme de **recommandations** ou de **lignes directrices**, et selon le **rapport du Conseil d'État** de 2013 sur le droit souple, celui-ci regroupe les instruments qui :

- « modifient ou orientent les comportements de leurs destinataires en suscitant, dans la mesure du possible, leur adhésion » ;
- « ne créent pas par eux-mêmes de droits ou d'obligations pour leurs destinataires » ;
- « présentent, par leur contenu et leur mode d'élaboration, un degré de formalisation et de structuration qui les apparentent aux règles de droit ».

En matière de RSE, certaines lois contraignent les entreprises mais il est important d'évoquer le droit souple qui **encadre les pratiques à l'échelle internationale**.

Dans cette fiche, nous aborderons notamment : la **norme ISO 26000**, les **Objectifs de Développement Durable**, le **Pacte mondial** (ou *Global Compact*) et le ***Global Reporting Initiative***.

Il est important de noter que ces initiatives qui font partie du droit souple en matière de RSE ont des finalités différentes :

- Le **Pacte mondial** ou ***Global Compact*** est une **charte** d'engagement internationale volontaire et non contraignante qui regroupe plus de 12 000 signataires dans 160 pays ;
- Le ***Global Reporting Initiative*** (GRI) est un cadre de *reporting* mondial utilisé par plus de 10 000 organisations dans 100 pays pour rendre compte des contributions positives et négatives des organisations aux enjeux de développement durable ;
- Les **Objectifs de Développement Durable** (ODD) sont 17 cibles à atteindre d'ici 2030 pour répondre aux enjeux de développement durable dans tous les pays, qui s'adressent avant tout aux États ;
- L'**ISO 26000** est une norme internationale non certifiable qui donne des lignes directrices opérationnelles aux organisations pour qu'elles répondent aux enjeux de développement durable ; elle reprend et intègre les initiatives citées précédemment.

## Lexique

**ISO** : terme anglais désignant l'« Organisation internationale de normalisation »

**Développement durable (DD)** : La première définition du développement durable vient du rapport Brundtland de 1987 et le définit comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ». On parle d'un développement durable lorsqu'il se trouve au croisement de trois dimensions : viabilité **économique**, soutenabilité **environnementale**, et équité **sociale**.

Lien entre Développement Durable et Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) : la RSE est l'application des principes du développement durable à l'entreprise.



## Pacte mondial ou Global Compact

Le Pacte mondial est une initiative des **Nations unies** lancée par l'ancien secrétaire général de l'ONU **Kofi Annan**, lors du Forum économique mondial de **1999**. Ce pacte demande aux entreprises **d'aligner leurs stratégies et leurs opérations sur dix principes** relatifs à quatre thèmes : les **droits de l'Homme**, les **normes internationales du travail**, **l'environnement** et la lutte contre la **corruption**.

### Droits de l'homme

**Principe 1** : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.

**Principe 2** : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.

### Travail

**Principe 3** : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

**Principe 4** : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.

**Principe 5** : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.

**Principe 6** : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

### Environnement

**Principe 7** : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.

**Principe 8** : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

**Principe 9** : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

### Anti-corruption

**Principe 10** : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Source : <https://www.globalcompact-france.org/p-28-les-10-principes>

Le Pacte mondial se présente comme une **charte** que les entreprises signent pour s'engager à mettre en œuvre les 10 principes et à **communiquer annuellement** sur leurs avancées à travers la **communication sur le progrès** ou **COP** qui doit être publiée sur le site du Pacte mondial. Elle doit comporter 3 parties :

1. « **Le renouvellement de l'engagement à respecter et à mettre en œuvre les dix principes** du Pacte mondial, signée par le plus haut responsable de l'entreprise »
2. « Une **description détaillée des actions mises en place sur les 4 thèmes** du Pacte mondial\* (ou 2 thèmes au niveau GC Learner) »
3. « Les **résultats chiffrés de ces actions ; obtenus ou attendus.** »

Source : <https://www.globalcompact-france.org/p-91-cop>

## Global Reporting Initiative (GRI)

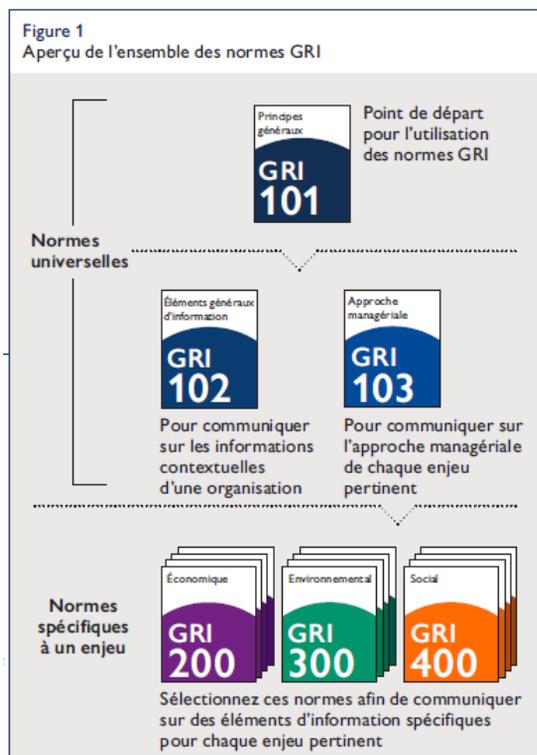
Le GRI a été fondé en 1997 à l'initiative du *Tellus Institute* (Programme des Nations unies pour l'environnement) et du CERES (*Coalition for Environmentally Responsible Economies*) à Boston, suite à la marée noire causée par le tanker Exxon Valdez en Alaska en 1989. C'est une organisation indépendante et à but non lucratif depuis 2001.

À l'origine, le GRI souhaitait établir un **système pour que les entreprises du monde entier puissent rendre compte de leurs engagements environnementaux**. Depuis, son périmètre s'est étendu aux sujets **sociaux**, **économiques** et de **gouvernance** non seulement pour les entreprises mais également pour les organisations.

En 2000, le GRI a publié le premier cadre de reporting en matière de développement durable, les **GRI Guidelines** (G1). Ce référentiel a ensuite été étendu et mis à jour jusqu'à la version **G4** en 2013.



## Global Reporting Initiative (GRI) (suite)



Source : [GRI](http://GRI)

Depuis 2016, le GRI ne fournit plus de lignes directrices (« *guidelines* ») mais bien des **normes** (« *standards* ») en matière de *reporting* de développement durable. Ces normes rassemblent les **bonnes pratiques mondiales de reporting** au sujet des impacts économiques, environnementaux et sociaux des entreprises.

Les normes GRI servent aux entreprises et aux organisations qui souhaitent publier un **rapport de développement durable**.

Elles sont structurées (cf. schéma ci-contre) en fonction des normes :

- **universelles**, qui définissent les principes de *reporting*
- **spécifiques** à un enjeu (environnemental, économique ou social), qui permettent de communiquer sur l'**impact** de l'entreprise par rapport à cet enjeu.

## Objectifs de Développement Durable (ODD)

Les ODD ont été adoptés par l'Organisation des Nations Unies (ONU) dans le cadre de l'**Agenda 2030** et ils remplacent les huit objectifs du millénaire pour le développement qui se sont terminés en 2015.

Ces **17 objectifs**, auxquels ont été associés **169 cibles**, ont pour ambition de **couvrir tous les enjeux de développement dans tous les pays**.

Ils portent la vision que **l'ensemble des parties prenantes** locales, entrepreneuriales, syndicales, citoyennes, administratives **sont liées dans la réussite de leur mise en œuvre**.



Ces objectifs **s'adressent principalement aux États** qui sont invités, sur une base volontaire, à rendre compte de leurs progrès annuellement. Cependant, **de plus en plus d'entreprises se saisissent de ces objectifs**.

Les ODD forment un cadre très **visible et compréhensible par les non-initiés**, ce qui en fait un outil de communication intéressant pour les entreprises. Cependant, les 17 ODD ne concernent pas toutes les organisations et il reste difficile de les appréhender de manière opérationnelle.



## Norme ISO 26000

- L'ISO 26000 est la **norme de la responsabilité sociétale (RS)** à l'échelle internationale.
- Élaborée via une **approche multi-parties prenantes**, avec la participation **d'experts** de plus de 99 pays et de 42 **organisations** internationales couvrant divers aspects de la responsabilité sociétale.
- Applicable en France depuis **novembre 2010** et en cours de mise à jour.
- Elle fournit les **lignes directrices** de la RS pour **toutes les organisations** (entreprises, associations, entités publiques...) dans **tous les secteurs d'activité** et définit les **modalités de son intégration**.
- Elle met en avant **deux pratiques fondamentales** pour une démarche de responsabilité sociétale :
  - **L'identification et le dialogue avec les parties prenantes.**
  - **L'identification et la hiérarchisation des enjeux de responsabilité sociétale.**



Graphique 1 : Les sept questions centrales de l'ISO 26000

- La norme identifie **sept questions centrales** de la responsabilité sociétale (cf. graphique ci-dessus). L'ISO 26000 place la **gouvernance au cœur** de ces sujets et elle souligne **l'interdépendance marquée entre eux**. Chacune de ces questions centrales est découpée en **domaines d'action** (36 au total).
- **La norme ISO 26000 n'est pas certifiable** puisqu'elle donne des lignes directrices, et non des exigences ou des obligations. Il n'est donc pas possible d'être « certifié ISO 26000 » ou même « labellisé ISO 26000 ». Cependant, des labels qui s'appuient sur le référentiel de l'ISO 26000 existent et permettent d'attester qu'une entreprise déploie une démarche RSE qui s'appuie sur les recommandations de l'ISO 26000.
- L'ISO 26000 intègre **le Pacte mondial** et le **GRI** et reprend tous leurs principes à la mesure de l'entreprise.
- L'ISO 26000 permet de dessiner une **trajectoire** pour parvenir à atteindre la cible des **ODD**.

## Boîte à outils



- ✓ La [bibliothèque documentaire du Pacte mondial](#)
- ✓ Le [référentiel d'indicateurs du GRI](#)
- ✓ Les [17 ODD et leurs cibles](#)
- ✓ Les [indicateurs pour le suivi national des Objectifs de Développement Durable en France](#)
- ✓ Le [référentiel ISO 26000](#)



Vous souhaitez obtenir plus d'informations sur les services de Bpifrance sur les enjeux de développement durable et la RSE ? Rendez-vous sur le site [www.bpifrance.fr](http://www.bpifrance.fr)



# LES ÉTAPES D'UNE DÉMARCHE RSE



## Niveau de difficulté



## Mots-clés

- Parties prenantes
- Priorisation des enjeux
- Gestion de projet RSE

## Outils

- Cartographie des parties prenantes
- Matrice de matérialité
- Tableau de bord

# + 13 %

de gain de performance en moyenne pour les entreprises responsables selon une étude de France Stratégie (2016) sur 8 500 entreprises.

## Quel intérêt ?

Mettre en place une démarche de RSE a de nombreux bénéfices pour l'entreprise : **amélioration de la marque employeur, fidélisation des clients, renforcement de la chaîne de fournisseurs, réduction des coûts, anticipation des évolutions réglementaires, meilleure maîtrise des risques...**

Pour s'engager en RSE, il existe un large panel d'actions mais **toutes ne sont pas pertinentes** au regard du cœur du métier de l'entreprise et des attentes particulières de ses parties prenantes. C'est pourquoi il est important de suivre une démarche **structurée** et **coconstruite**.

Enfin, les attentes en matière de RSE étant croissantes, tant de la part des clients, des banquiers, des assureurs, des pouvoirs publics, des salariés que du grand public, il est essentiel que la démarche soit **transparente** et qu'elle **implique les parties prenantes les plus importantes** pour l'entreprise.

## Comment procéder ?

Afin de construire une démarche pérenne et pour répondre à ces enjeux de transparence et de co-construction, plusieurs étapes sont nécessaires :



En continu : dialogue avec les parties prenantes

Cette méthode simple en quatre étapes permet de se poser les bonnes questions :

1. Quelles parties prenantes sont concernées par les activités de l'entreprise et ont une influence sur celles-ci ?
2. Quelle est la maturité de l'entreprise sur le plan de la RSE ?
3. Quels sont les enjeux prioritaires pour l'activité de l'entreprise ? Pour ses parties prenantes ?
4. Quelles actions mettre en œuvre ? Quels moyens y dédier ? Et quels indicateurs suivre ?



# LES ÉTAPES D'UNE DÉMARCHE RSE



1. IDENTIFIER ET HIÉRARCHISER SES PARTIES PRENANTES

2. FAIRE UN DIAGNOSTIC

3. IDENTIFIER LES ENJEUX RSE PRIORITAIRES

4. RÉALISER UN PLAN D'ENGAGEMENT

En continu : dialogue avec les parties prenantes

## 1. IDENTIFIER ET HIÉRARCHISER SES PARTIES PRENANTES (PP)

**Objectif** : identifier les parties prenantes qui sont le plus touchées et qui influencent le plus l'entreprise, c'est-à-dire les PP les plus pertinentes pour l'entreprise afin d'établir un dialogue avec elles.

**Étapes** :

### a. Identifier toutes les PP de l'entreprise

- Chercher l'exhaustivité et prendre en compte le fait que certaines relations « entreprise – partie prenante » ne sont pas formelles.
- Cette étape permet à l'entreprise de se rendre compte de la multitude des acteurs affectés par son activité et d'identifier les risques et opportunités qui leur sont liés.

#### Questionnement type

Envers qui l'entreprise a-t-elle des obligations légales ?

Qui pourrait être affecté positivement ou négativement par les activités et décisions de l'entreprise ?

### b. Hiérarchiser les parties prenantes

L'entreprise **définit ensuite le niveau d'importance stratégique de ses PP** afin de pouvoir les prioriser. Pour cela, elle détermine pour chaque PP le niveau d'impact de l'entreprise sur cette PP et le niveau d'influence qu'elle exerce sur l'entreprise. Cet exercice est spécifique à chaque entreprise, à son secteur et à la réalité de son activité.

Par exemple, une entreprise du secteur du conseil considérerait que ses salariés ont une importance stratégique forte, tandis que ses fournisseurs n'ont qu'une importance stratégique moyenne, voire faible :

Partie prenante	Comment l'entreprise affecte la PP ?	Niveau d'impact (faible, moyen, fort)	Comment la PP influence l'entreprise ?	Niveau d'influence (faible, moyen, fort)	Niveau d'importance stratégique (faible, moyen, fort)
Salariés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salaires et rémunérations</li> <li>• Sécurité de l'emploi</li> <li>• Qualité de vie au travail</li> <li>• Organisation du travail</li> </ul>	Fort	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réputation</li> <li>• Force de travail</li> <li>• Relations clients</li> </ul>	Fort	Fort
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels d'offres</li> <li>• Délais de paiement</li> <li>• Cahier des charges</li> </ul>	Moyen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovation de produit</li> </ul>	Faible	Moyen / Faible

L'objectif de cette étape étant d'établir un dialogue avec les PP les plus pertinentes, il convient ensuite **d'identifier l'intensité du dialogue actuel avec ses PP**. L'entreprise doit alors se demander pour chaque partie prenante : à quelle fréquence la PP est-elle sollicitée ? Le dialogue est-il établi ? Est-il structuré ?

### c. Cartographie des parties prenantes

Suite à ces analyses, l'entreprise peut ensuite cartographier ses PP par niveau de dialogue, d'impact et d'influence. Cette matrice permet de **prioriser le dialogue à établir avec les PP**.

Intensité du dialogue actuel	Fort	Dialogue à pérenniser (long terme)		
	Moyen	Dialogue à rétablir ou développer (moyen terme)		
	Faible	Dialogue à établir très rapidement	PP à contacter d'urgence	
		Faible	Moyen	Fort

Degré d'impact sur la PP



# LES ÉTAPES D'UNE DÉMARCHE RSE



## d. Choisir les modalités de dialogue

Nous identifions trois modalités de dialogue différentes :

1. **L'information** qui consiste à transmettre des messages ou des données.
2. La **consultation** qui permet de recueillir l'avis des PP. L'entreprise est donc en attente d'informations.
3. La **concertation** qui consiste à agir de concert avec ses PP pour établir une vision et des objectifs communs.

Le niveau d'importance stratégique de la partie prenante définit la modalité de dialogue la plus appropriée.



En continu : dialogue avec les parties prenantes

## 2. FAIRE UN DIAGNOSTIC

Objectifs :

- Faire un état des lieux des initiatives déjà existantes
- Positionner les pratiques de l'entreprise par rapport à un référentiel ou un secteur
- Prendre connaissance de l'ensemble des enjeux de RSE qui peuvent être abordés

Étapes :

Sélectionner un référentiel RSE pertinent et reconnu, par ex. l'ISO 26000, le GRI ou un référentiel sectorialisé

1. Pour chaque thème du référentiel, déterminer le niveau de maturité de l'entreprise :
  - L'entreprise a-t-elle une politique formalisée en la matière? Est-elle partagée en interne ? Que contient cette politique ?
  - Quels sont les moyens alloués à la mise en œuvre des projets sur ce sujet ? Quels sont les usages de l'entreprise en la matière ?
  - Quels sont les résultats obtenus par les pratiques de l'entreprise?

Ces questions permettent ainsi de déterminer si l'entreprise a un **niveau de maturité faible** (simple respect de la réglementation), un **niveau de maturité partiel** (marge de progression) ou un **niveau de maturité raisonnable** (démarche sérieuse, documentée, exigeante et atteignant des résultats satisfaisants).



En continu : dialogue avec les parties prenantes

## 3. IDENTIFIER LES ENJEUX RSE PRIORITAIRES

Les enjeux de RSE potentiels sont très nombreux, mais l'entreprise ne peut agir sur tous en même temps. Il faut donc les **prioriser** pour définir une stratégie RSE cohérente. L'outil généralement utilisé pour cette priorisation est la **matrice de matérialité**.

Outil : La **matrice de matérialité** (MdM)

- Objectif : **hiérarchiser les enjeux RSE** au regard des priorités de l'entreprise et des attentes de ses PP.
- Méthode : doit être **opposable, rigoureuse, transparente et répliquable** afin de pouvoir renouveler l'exercice.



# LES ÉTAPES D'UNE DÉMARCHE RSE



• Les **étapes d'élaboration d'une MdM** sont les suivantes :

1. Identifier préalablement ses PP internes et externes clés (cf. Étape 1)
2. Identifier un univers d'enjeux environnementaux, sociaux, économiques et de gouvernance plus ou moins pertinents pour l'entreprise (cf. Étape 2)
3. Évaluer le degré d'importance apporté à chaque enjeu par les PP (via des interviews, enquêtes, etc.)
4. Évaluer le degré d'importance de chaque enjeu pour l'entreprise (en interrogeant la direction)
5. Croiser ces deux dernières informations pour chaque enjeu afin d'établir la matrice de matérialité :



## 4. RÉALISER UN PLAN D'ENGAGEMENT

**Objectif** : traduire en **actions opérationnelles** les enjeux RSE priorisés dans les étapes précédentes.

**Outil** : Le plan d'engagement se compose de **fiches actions** qui répondent au format suivant :

1. Descriptif précis de l'action (quoi ?)
2. Mode de mise en œuvre (comment ?)
3. Les acteurs à mobiliser (qui ?)
4. L'échéancier (quand ?)
5. Les objectifs à atteindre à 1 an, 2 ans et 3 ans
6. Les moyens à mobiliser (combien ?)
7. Les indicateurs de suivi (résultat ?)

Ce plan d'engagement doit ensuite être piloté par un responsable RSE qui consigne tous les indicateurs dans un **tableau de bord**. Il existe plusieurs indicateurs de suivi de projets qu'une entreprise peut suivre :

- **Indicateurs de moyens** humains, financiers, physiques (mise à disposition gratuite de matériel, locaux, moyens logistiques, moyens de promotions, etc.)
- **Indicateurs de résultats** qualitatifs ou quantitatifs
- **Indicateurs d'impact pour** mesurer le changement apporté par un projet.

## Boîte à outils



L'étude sur les **labels RSE** de Goodwill-management analysant les labels généralistes (« Engagé RSE », « Bcorp » ou « Lucie 26000 ») et sectoriels ou thématiques. Les labels permettent d'être accompagné dans sa démarche RSE ou de la faire valider par un tiers.



Vous souhaitez obtenir plus d'informations sur les services de Bpifrance sur les enjeux de développement durable et la RSE ? Rendez-vous sur le site [www.bpifrance.fr](http://www.bpifrance.fr)



# SÉCURITÉ ET QUALITÉ DES PRODUITS



## Niveau de difficulté



## Mots-clés

- Qualité
- Satisfaction client
- Amélioration continue

## Outils

- Démarche qualité
- Certification
- Plan d'action

**5%**

du chiffre d'affaires. C'est ce que représentent les coûts de non-qualité en moyenne dans les entreprises industrielles.

Source : AFNOR Île-de-France

## De quoi parle-t-on ?

Une politique de qualité d'entreprise désigne l'ensemble des mesures mises en place en interne et en externe pour **améliorer la qualité** et pour produire de **meilleurs produits, services ou prestations**.

La mise en place d'une démarche qualité fait écho aux tendances de marché qui font valoir le désir des consommateurs de plus de **transparence** concernant la **composition et la performance** de leurs produits.

La démarche qualité est une politique transversale au sein de l'entreprise, qui se recoupe avec d'autres problématiques comme celles de la performance environnementale ou de la sécurité des employés. Elle ne doit donc pas être menée de manière séparée, mais bien en regard des autres objectifs de l'entreprise. La démarche qualité reste cependant tournée vers les **clients, qui en sont les premiers bénéficiaires**.

## Quel intérêt ?

S'engager dans une démarche d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité et sécurité de ses produits a plusieurs avantages pour l'entreprise :

- **Renforcer sa stratégie globale** : se pencher sur la qualité et la sécurité de ses produits et services sert la stratégie globale de l'entreprise, en identifiant les valeurs et objectifs que celle-ci vise dans sa démarche qualité ;
- **Identifier les dysfonctionnements et augmenter la productivité** : la démarche de qualité amène l'entreprise à se pencher sur ses processus pour identifier les sources de dysfonctionnements qui compromettent la qualité de ses produits et services. Cette démarche permet par la même occasion de traiter ces dysfonctionnements dans le processus de production, augmentant de ce fait la productivité et supprimant des coûts superflus ;
- **Améliorer son image et son attractivité** : l'amélioration de la qualité, voire la mise en place d'une garantie de qualité, permet de gagner en professionnalisme et d'inspirer la confiance. In fine, l'attention portée à la qualité et la sécurité des produits est une démarche tournée vers les clients, et permet ainsi de les fidéliser ;
- **Anticiper les évolutions réglementaires** : certains secteurs (agroalimentaire, pharmacie, cosmétique, etc.) sont particulièrement concernés par la réglementation sur la qualité et la sécurité des produits et services vendus, celle-ci pouvant dans certains cas conditionner l'accès aux marchés (normes européennes notamment). Impliquer ses équipes permet d'anticiper certaines évolutions réglementaires qui peuvent contraindre, voire menacer l'activité de l'entreprise ;

## Lexique

**Qualité** : capacité à satisfaire les besoins du public cible à travers son organisation et les prestations assurées. Une démarche qualité est un processus d'amélioration continue qui touche au cœur de métier de l'entreprise, à sa culture et à ses valeurs.

**Processus** : enchaînement d'activités et de tâches nécessaires à la réalisation d'une étape dans la production d'un bien ou service.

**Certification** : preuve de conformité d'un produit ou service par rapport à une norme. Une certification est délivrée par un organisme agréé et externe à l'entreprise.

**Label** : marque distinctive créée par un syndicat professionnel ou un organisme parapublic et apposée sur un produit commercialisé pour en garantir la qualité, voire la conformité avec des normes de fabrication (CNRTL).



# SÉCURITÉ ET QUALITÉ DES PRODUITS



## Quel intérêt ? (suite)

- **Se positionner sur le marché** : en faisant valoir les actions mises en place ou en certifiant ses produits ou services, l'entreprise peut positionner sa marque dans une gamme de produits de haute qualité ;
- **Impliquer ses salariés et renforcer leur sécurité** : la mise en place d'une démarche qualité est un processus participatif impliquant les salariés de l'entreprise. La démarche qualité peut également se faire en synergie avec la recherche des risques professionnels, et renforcer la sécurité des employés sur leur lieu de travail. Enfin, l'identification des dysfonctionnements en amont dans la chaîne de production permet leur gestion anticipée et limite les situations de conflit ou de stress dans les équipes.

## Comment se saisir du sujet ?

Il existe plusieurs leviers ou angles d'action pour aborder la question de la qualité et de la sécurité des produits et services. Plusieurs principes transversaux s'appliquent et sont gages d'une démarche efficace : **la transparence** (vis-à-vis du client et dans la constitution des processus en interne), **la prise en compte du retour d'expérience** (retour d'expérience client, des équipes de production, des parties prenantes externes), **la traçabilité** et **l'amélioration continue**.

Cette fiche abordera principalement les étapes et outils essentiels dans la mise en place d'une **démarche qualité**.

La mise en place d'une démarche qualité est conditionnée par la définition d'un **objectif central à atteindre**, la définition d'axes et la mise en place d'un plan d'action avec un suivi régulier des progrès et avancées.

### 1. Définir l'objectif à atteindre

La mise en place d'une démarche qualité peut être motivée par plusieurs facteurs qui vont mobiliser différents leviers et interlocuteurs au sein de l'entreprise.

Il s'agit de cerner le type d'approche adopté par l'entreprise et la manière dont la démarche qualité se positionne par rapport aux autres éléments de sa stratégie. « **Quelle est ma motivation** : anticiper une évolution réglementaire ? **Positionner** mon produit ou ma marque dans une gamme de qualité et de prix supérieure ? Accéder à de nouveaux marchés ? Renforcer ma **satisfaction client** ? »

Pour formuler un objectif pertinent et réalisable, il est important de revenir sur les **besoins** auxquels le produit ou service cherche à répondre ainsi que les **attentes** exprimées ou potentielles de mes parties prenantes. Cette démarche doit idéalement être **participative** et impliquer l'ensemble des entités de l'entreprise.

L'objectif à atteindre peut être **quantitatif** (ex. : une certaine performance de satisfaction client), ou **qualitatif** (ex. : obtenir une certification ou un label). Il peut être décliné en **sous-objectifs annuels ou thématiques**.

### 2. Calibrer la démarche qualité et son périmètre

Pour simplifier la mise en œuvre et le suivi du système de gestion de la qualité, il est important de clarifier :

- Le **périmètre géographique** couvert : le système englobe-t-il une région, un pays, ou l'ensemble des zones où est implantée l'entreprise ?
- Le **périmètre opérationnel** au sein de l'entreprise : le système s'applique-t-il à l'ensemble de ses activités ? À un produit en particulier ?

## Norme ISO 9001

La norme ISO 9001 porte sur les critères applicables aux systèmes de gestion de la qualité. La norme ISO 9001 est certifiable et repose sur plusieurs principes : **l'orientation client**, l'implication de la **direction**, l'approche **processus** et la mise en place d'une démarche **d'amélioration continue**.

La norme est déclinée en normes sectorielles qui prennent en compte les enjeux de gestion de la qualité dans différents secteurs d'activité (médical, industrie chimique, logiciels, etc.).

**Source** : [site officiel de l'ISO](#)



# SÉCURITÉ ET QUALITÉ DES PRODUITS



## Comment se saisir du sujet ? (suite)

### 3. Évaluer son organisation

Il s'agira ensuite de réaliser un état des lieux de toutes les composantes de l'activité (production, service client, ressources humaines, etc.) pour identifier comment celles-ci se positionnent vis-à-vis de son objectif. Cette étape consiste à analyser l'activité de l'entreprise au travers du prisme de l'objectif de qualité visé. Il s'agira ensuite de définir des axes **de mobilisation** qui seront **hiérarchisés en fonction de leur niveau d'importance**.

L'objectif est d'identifier les **points forts** de l'entreprise et les **marges de progression** à traiter en priorité. Cet état des lieux permet de hiérarchiser les axes et les acteurs à mobiliser en fonction de leur degré de priorité. Identifier les écarts entre l'activité quotidienne de l'entreprise et le cadre de référence défini par l'objectif que l'entreprise s'est fixé permet aussi de faciliter la mise en place d'un plan d'action en anticipant des **actions correctives** à mener pour réduire, voire supprimer, ces écarts.

### 4. Construire un plan d'action

L'ensemble de ces étapes permet d'aboutir à un **plan d'action** décliné en objectifs, sous-objectifs pour chacune des thématiques ou divisions de l'entreprise. Pour plus d'information sur la conception d'un plan d'action (tableau de bord, définition d'objectifs de suivi, etc.), vous pouvez vous référer à la fiche « **Les étapes d'une démarche RSE** » de ce guide.

Il est possible de structurer un plan d'action conformément à l'**approche processus**. Pour ce faire, il faut :

- Identifier tous les processus concernés et leurs interactions ;
- Déterminer les entrants et résultats de chaque processus et le résultat escompté ;
- Lister les conditions de bon fonctionnement ;
- Identifier les risques et opportunités de chaque processus.

À la fin de cette démarche, l'entreprise a en main les éléments clés pour recenser toutes les actions nécessaires à l'atteinte de l'objectif, les échéances, les personnes à mobiliser et les ressources nécessaires.

### 5. Documenter la démarche qualité et les processus de l'entreprise

Cette étape de la démarche qualité n'est pas à négliger ! En effet, la mise en place d'un suivi administratif rigoureux des processus et de la démarche qualité est très importante en cas **d'audit**.

Si l'entreprise vise une certification, il peut ainsi lui être demandé de fournir des documents justificatifs des actions mises en place et du contrôle qualité des processus pour prouver que les actions prévues ont été réalisées et ont permis d'atteindre l'objectif (ou les objectifs) qui avai(en)t été fixé(s).

L'entreprise peut par exemple centraliser toutes les actions, objectifs, ressources et documents justificatifs dans un **document de référence** (papier ou numérique) pour simplifier la lecture et la compréhension de la procédure.

#### Focus sur les labels et certifications

L'obtention d'un label ou d'une certification peut être un objectif ou un élément constitutif de la politique qualité.

Ces distinctions permettent de faire valoir la qualité des produits et services grâce à un organisme externe et envoient un signal clair aux clients.

Elles peuvent apporter des informations sur la sécurité du produit (certification européenne), son origine (label Made in France), la qualité du produit (Label rouge) ou encore son processus de production (label Agriculture biologique).

# SÉCURITÉ ET QUALITÉ DES PRODUITS



## Comment se saisir du sujet ? (suite)

Quelles informations inclure ?

**Pour les processus** : description des processus (étapes, entrants et résultats attendus), personnes référentes, documents de formation sur les processus, documents nécessaires à la réalisation des processus.

**Pour la démarche qualité** : éléments du plan d'action, indicateurs de suivi, statut d'avancement, personne de référence, échéances, axe de référence (le cas échéant), etc.

### 6. Mesurer les performances et améliorer les processus en continu

Les éléments de la démarche qualité doivent être revus et mis à jour régulièrement. Ceci permettra : de s'assurer que le manuel de qualité reflète la **réalité du terrain**, de vérifier que les éléments du plan d'action sont réalisés **dans les délais établis** et que les actions mises en place ont l'impact espéré et permettent bien de se rapprocher de l'objectif qualité.

#### Exemple

**Objectif à atteindre** : 95 % de satisfaction client d'ici 2 ans

##### Actions du plan d'action

- 1/ Rédiger et envoyer systématiquement un questionnaire de satisfaction (mesure de performance de cette action : taux de réponses au questionnaire).
- 2/ Traiter systématiquement les réponses qui attribuent un score inférieur à un certain seuil, en essayant de répondre à l'insatisfaction identifiée (mesure de performance de cette action : nombre d'insatisfactions traitées et évolution du score de satisfaction).
- 3/ Analyser les données de satisfaction pour traiter les motifs de mécontentement en amont de la chaîne de production (mesure de performance de cette action : identification des motifs, nombre d'actions préventives mises en place).

Les actions avec des mesures de performance moins élevées devront faire l'objet d'une revue, dans une démarche d'amélioration continue.

### 7. Former les équipes

La démarche qualité est conçue comme un processus **participatif** qui implique l'ensemble des acteurs et parties prenantes des entreprises (employés, clients, direction) de manière directe ou indirecte.

Afin de garantir l'implication de tous et toutes dans ce processus, il est important de **communiquer** envers les équipes et de les **sensibiliser** aux objectifs que l'entreprise s'est fixés, à la manière dont ceux-ci s'articulent avec la stratégie globale de l'entreprise et aux échéances à court et moyen termes.

## Boîte à outils



Fiches complémentaires : « **Santé et sécurité du client** »

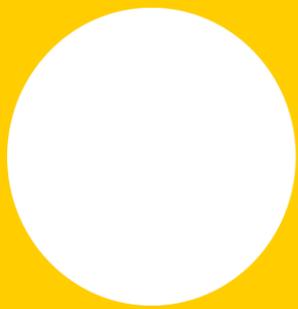


Guide de l'Agence nationale des services à la personne sur la mise en place d'une démarche qualité dans ce type d'entreprise. Bien qu'adressé aux entreprises du secteur, ce guide est une bonne entrée pour comprendre les différentes étapes du processus. Il propose des outils concrets à utiliser dans sa démarche qualité (plan de projet stratégique, trames de plan d'action, d'enquête de satisfaction, de procédure, etc.).



Vous souhaitez obtenir plus d'informations sur les services de Bpifrance sur les enjeux de développement durable et la RSE ? Voir la boîte à outils à l'adresse suivante : [www.bpifrance.fr](http://www.bpifrance.fr)





**SERVIR  
L'AVENIR**

