

Opération collective

Développement durable & Responsabilité sociétale

2009 > 2010

Région Languedoc-Roussillon

11 entreprises du Languedoc-Roussillon évaluent leur Responsabilité sociétale

Ils ont participé

- ▶ **AGROSUD** - Conseil et animation d'un réseau d'entreprises de distribution en agrofournitures - MONTPELLIER (34)
- ▶ **APF ENTREPRISES 34** - Recyclage de matériaux informatiques - MONTPELLIER (34)
- ▶ **BIOVIVA EDITIONS** - Edition de jeux éducatifs sur la nature et l'environnement - MONTPELLIER (34)
- ▶ **ILO** - Formation linguistique, traduction et interprétariat - BAILLARGUES (34)
- ▶ **JEANJEAN** - Négoce et embouteillage de vins - SAINT FELIX DE LODEZ (34)
- ▶ **LES BRASERADES** - Fabrication et conditionnement de produits de charcuterie - LE CRES (34)
- ▶ **MEDITHAU MAREE** - Production, transformation et expédition de coquillages - MARSEILLAN (34)
- ▶ **PAD** - Fabrication et distribution de produits peinture pour l'automobile, l'industrie et la marine - CAISSARGUES (30)
- ▶ **POLE SUD** - Fabrication de crèmes glacées et sorbets - LEZIGNAN CORBIERES (11)
- ▶ **SAIPOL** - Raffinage et estérification d'huile végétale - SETE (34)
- ▶ **TERRA SOL** - Valorisation de déchets organiques, par épandage et/ou compostage - SOMMIERES (30)

Première expérience collective de ce type en France, des entreprises de la région Languedoc-Roussillon se sont portées volontaires pour faire évaluer, de manière indépendante et objective, leur niveau d'engagement et l'efficacité de leurs actions sous l'angle du Développement durable et de la Responsabilité sociétale.

Intégrant dans leurs pratiques des valeurs responsables, il s'agissait de vérifier leur cohérence avec les fondements du Développement durable et de la Responsabilité sociétale. Gestion des ressources humaines, modes de production et de consommation des produits ou des services, ancrage territorial, management et stratégie, ... toutes les pratiques et résultats de l'entreprise ont été étudiés. Cette évaluation a été menée par l'organisme indépendant AFNOR Certification et son outil AFAQ 1000NR devenu AFAQ 26000.

A ce jour, seule une centaine d'entreprises françaises, souvent de grandes tailles, ont déjà bénéficié d'une telle évaluation.

Grâce à la Région et à l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie), ce sont 11 entreprises régionales qui ont obtenu un soutien financier. L'opération a également été suivie par l'ARIA et la Chambre de Commerce et d'Industrie de Nîmes.

Retour sur une opération qui a permis d'échanger, de lever des pistes de progrès et d'avancer concrètement au-delà de la prise de conscience pour voir se généraliser une approche en pleine construction : la Responsabilité sociétale.

Actualité

Développement durable & Responsabilité sociétale

« Le Développement durable répond aux besoins des générations du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs »

Source : rapport Brundtland ONU, 1987

La Responsabilité sociétale est la contribution des organisations au Développement durable. Elle se traduit par leur volonté d'assumer la responsabilité des impacts de leurs décisions et activités sur la société et l'environnement, et d'en rendre compte.

Quelles que soient leur taille et leur activité, les entreprises sont de plus en plus nombreuses à privilégier la Responsabilité sociétale dans leur stratégie, à des degrés plus ou moins avancés.

Formidable outil donnant un cadre partagé à l'échelle internationale, la norme ISO 26000 définit et clarifie le concept de Responsabilité sociétale et le rend applicable à tous types d'organisation, quels que soient sa nature (entreprise, collectivité, ONG,...), sa taille et ses domaines d'action.

A noter que la norme internationale ISO 26000 sur la Responsabilité sociétale sera publiée le 1^{er} novembre 2010

TÉMOIGNAGE

Thierry Durand,
dirigeant de PAD

« La Responsabilité sociétale est un état d'esprit, un ensemble de valeurs quotidiennes que chacun peut partager. Pour l'entreprise, c'est la volonté de créer de la richesse, de la redistribuer, tout en étant très attentif à son impact sur l'environnement. »

Deux partenaires engagés

Entretien avec Fabrice Lamoureux, chargé de mission environnement au Conseil Régional Languedoc-Roussillon

Pouvez-vous nous décrire les principales missions et actions du Conseil Régional ?

La Région Languedoc-Roussillon assure un rôle de coordonnateur des actions mises en œuvre en faveur du développement économique sur l'ensemble du territoire.

L'entreprise, moteur du développement économique, produit de la richesse par ses projets de création, de développement ou de transmission et a besoin de partenaires pour permettre la réussite de ses projets. Une des missions de la Région est d'accompagner et de stimuler ces initiatives et ce, au service d'un objectif majeur : l'emploi. La Région souhaite également favoriser le développement des énergies renouvelables et la maîtrise de l'énergie. Elle a opté pour une démarche globale, ambitieuse et innovante de recherche de l'efficacité énergétique et de développement des

énergies renouvelables qui ouvre la voie à un vaste marché créateur d'activités nouvelles et d'emplois. Enfin, à côté d'une économie fondée sur la rentabilité financière, la Région a aussi la volonté d'accompagner les projets de l'économie sociale et solidaire qui assurent la diversité et la liberté d'entreprendre et d'innover autrement.

Pourquoi avoir soutenu l'opération 1000 NR ?

Pour tester un outil commun auprès de dirigeants d'entreprises ayant une expérience « Développement durable » dans des secteurs variés. A terme, l'objectif est de montrer la pertinence de ce type de démarche pour la performance économique, environnementale et sociétale de l'entreprise.

Contact : lamoureux.fabrice@cr-languedocroussillon.fr

Reconnaissance

Évaluer sa démarche responsable

- ▶ 11 entreprises régionales évaluées
- ▶ sur l'année 2009
- ▶ 5 évaluateurs missionnés
- ▶ 2 partenaires financeurs
- ▶ 1 journée de formation collective à la méthodologie
- ▶ 1,5 à 2 jours sur site pour chaque évaluation
- ▶ 2 réunions de suivi et synthèse

L'outil d'évaluation du Groupe AFNOR a été développé en cohérence avec les principaux référentiels en matière de Développement durable et RS : le Global Reporting Initiative (GRI), le Global Compact des Nations Unies, le guide AFNOR SD 21000 et la future norme internationale ISO 26000.

L'évaluation porte sur 1 000 points et s'articule en 2 grandes parties :

- **Évaluation de l'approche stratégique et des pratiques managériales [500 points]**
 - ▶ Vision et stratégie, management de la démarche, modes de production / consommation et durabilité des produits, ancrage territorial, management des ressources humaines
- **Évaluation des résultats [500 points]**
 - ▶ Résultats économiques, sociaux et environnementaux

Les résultats détaillés de l'évaluation sont restitués dans un rapport appelé « bilan responsable », qui précise les points forts de l'organisme et les points à améliorer.

La performance atteinte par les organismes évalués se décline en 4 niveaux :

- Engagement [moins de 300 points]
- Progression [301 à 500 points]
- Maturité [501 à 700 points]
- Exemplarité [plus de 700 points]

L'approche pragmatique et pédagogique offerte par l'évaluation AFAQ 1000 NR devenue aujourd'hui AFAQ 26000 a permis de mesurer les effets et les synergies entre les actions et les résultats obtenus et de déterminer le niveau d'engagement de chacune des entreprises évaluées.

Le bilan responsable élaboré à l'issue de cette évaluation donne une feuille de route avec des pistes potentielles de progrès, constituant un véritable outil de pilotage.



Entretien avec Thierry LAFFONT, Directeur adjoint d'Ademe Languedoc-Roussillon

Pouvez-vous nous rappeler les principales missions et actions de l'Ademe ?

L'Ademe accompagne les initiatives environnementales au-delà du réglementaire, sur les thématiques déchets, air, énergie, sols pollués, management environnemental. Depuis peu une collaboration avec la CRAM a permis de faire évoluer le guide Plan Environnement Entreprises de l'Ademe-ACFCI en Diagnostic Intégré Environnement Sécurité Entreprises, preuve de la nécessaire ouverture aux autres problématiques d'entreprise.

Pourquoi avoir soutenu cette opération ?

Pour faire éprouver cet outil d'évaluation d'une part, par des chefs d'entreprises ayant tous une expérience « Développement durable », et valider d'autre part la cohérence de démarches environnementales soutenues au sein de projets d'entreprises plus globaux. A terme, il s'agit de montrer la pertinence de ce type de démarche pour la performance globale de l'entreprise.

Contact : thierry.laffont@ademe.fr

Des résultats probants

La moitié des entreprises engagées dans l'opération a atteint le niveau « maturité », niveau remarquable qui confirme la pertinence des démarches engagées par certaines entreprises régionales. Les évaluations ont principalement mis en évidence l'importance d'avoir une stratégie globale au sein de l'entreprise, avec un lien de cause à effet entre les actions et les résultats : *ce n'est en effet pas parce qu'on fait « un peu d'économique, de social et d'environnemental » qu'on fait du Développement durable !*

Principaux constats des évaluations

Voici quelques exemples, ressortis selon les entreprises évaluées, de points forts à pérenniser et de points à améliorer...

VISION ET STRATEGIE

Points forts à pérenniser

- ▶ Le fort engagement de la direction
- ▶ La visibilité des enjeux et du marché en général
- ▶ Une gouvernance moderne et cohérente avec les principes de la Responsabilité sociétale

Points à améliorer

- ▶ Définir et déployer les objectifs de Développement durable au sein de l'organisation
- ▶ Utiliser un tableau de bord intégrant les indicateurs « clés » du Développement durable
- ▶ Fédérer et sensibiliser le personnel autour de la démarche

Niveau le + haut : 70/100
Niveau moyen : 50,9/100
Niveau le + bas : 10/100



MANAGEMENT DE LA DEMARCHE

Points forts à pérenniser

- ▶ Management de proximité qui intègre les principes et valeurs du Développement durable
- ▶ Description des missions et responsabilités attachées aux fonctions et/ou aux postes
- ▶ Management par processus et management intégré Qualité / Sécurité / Environnement...

Points à améliorer

- ▶ Mieux définir les missions et responsabilités en terme de Développement durable et RSE
- ▶ Développer une méthodologie d'analyse des risques
- ▶ Généraliser le processus d'amélioration à tous les domaines du Développement durable
- ▶ Comparer les pratiques sociales et environnementales avec d'autres entreprises

Niveau le + haut : 74/100
Niveau moyen : 53,2/100
Niveau le + bas : 11/100



MODES DE PRODUCTION ET DE CONSOMMATION

Points forts à pérenniser

- ▶ Développement de gammes de produits respectueux de l'environnement et de la santé
- ▶ Analyse des risques environnementaux
- ▶ Réflexion en matière d'éco-conception sur les emballages

Points à améliorer

- ▶ Intégrer des critères d'évaluation des impacts Développement durable dans le processus achats (choix des fournisseurs et acquisitions)
- ▶ Utiliser au maximum des produits recyclés ou porteurs de labels environnementaux
- ▶ Avoir davantage le réflexe de l'éco-conception
- ▶ Développer des pratiques d'analyse de cycle de vie des produits

Niveau le + haut : 79/100
Niveau moyen : 45,5/100
Niveau le + bas : 12/100



ANCRAGE TERRITORIAL

Points forts à pérenniser

- ▶ Choix préférentiel de partenaires et sous-traitants locaux
- ▶ Actions de Mécénat ciblées dans les domaines social et sociétal
- ▶ Accès des locaux aux personnes handicapées

Points à améliorer

- ▶ S'informer davantage des stratégies et actions des acteurs du territoire
- ▶ Mener des opérations de mécénat ciblées dans le domaine environnemental
- ▶ Encourager, voire organiser du covoiturage (ou autres modes de transport)

Niveau le + haut : 68/100
Niveau moyen : 42,4/100
Niveau le + bas : 12/100



MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Points forts à pérenniser

- ▶ Management des Ressources Humaines cohérent avec les valeurs et la taille de l'entreprise
- ▶ Qualité du climat social et du dialogue social
- ▶ Reconnaissance des efforts et des résultats (avantages sociaux, primes,...)

Points à améliorer

- ▶ Elargir les aspects sociaux à d'autres points que la sécurité
- ▶ Intégrer une politique favorable à l'emploi de personnes handicapées, seniors, égalité des chances et lutte contre les discriminations
- ▶ Déployer des entretiens d'évaluation auprès de toutes les catégories de personnel

Niveau le + haut : 86/100
Niveau moyen : 51,8/100
Niveau le + bas : 9/100



INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Points forts à pérenniser

- ▶ Bonnes pratiques environnementales : récupération des eaux de pluie, réutilisation des eaux usées, maîtrise des consommations d'eau et d'énergie, etc.
- ▶ Réalisation d'un bilan carbone

Points à améliorer

- ▶ Redéfinir et segmenter les indicateurs pour un meilleur pilotage
- ▶ Mettre en œuvre un système de production d'énergies renouvelables
- ▶ Exploiter les résultats du bilan carbone

Niveau le + haut : 73/100
Niveau moyen : 40,8/100
Niveau le + bas : 17/100



INDICATEURS SOCIAUX

Points forts à pérenniser

- ▶ Turn-over faible
- ▶ Nombreuses formations réalisées

Points à améliorer

- ▶ Définir et segmenter les indicateurs pour un meilleur pilotage
- ▶ Mettre à jour le document unique relatif à la santé/sécurité des personnes

Niveau le + haut : 74/100
Niveau moyen : 46,2/100
Niveau le + bas : 19/100



INDICATEURS ECONOMIQUES

Points forts à pérenniser

- ▶ Outils de pilotage précis et pertinents
- ▶ Performances économiques
- ▶ Benchmark quand l'entreprise appartient à un groupe ou un réseau

Points à améliorer

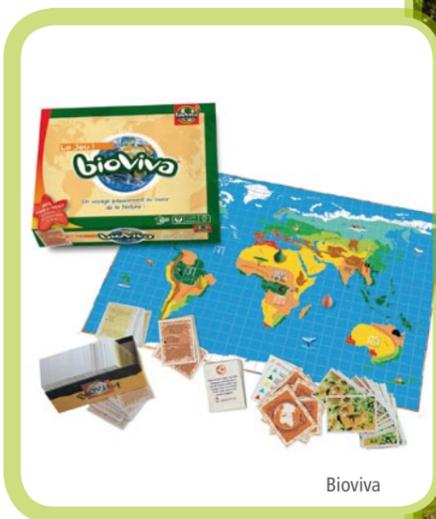
- ▶ Intégrer des indicateurs économiques bien choisis dans un tableau de bord Développement durable

Niveau le + haut : 63/100
Niveau moyen : 52,8/100
Niveau le + bas : 34/100





Jeanjean SA



Bioviva



AgroSud



APF entreprises 34



Médithau Marée

Ils en parlent le mieux

► Engagement responsable : une conviction

« Nous nous sommes engagés dans cette opération par conviction mais également afin de poursuivre et structurer nos démarches existantes depuis plusieurs années. Cette démarche englobe nos actions environnementales ou sociales précédentes et les inclut dans un plan d'actions à plus long terme. »

Jérôme Cassan, dirigeant de Pôle Sud

« Plus qu'un engagement, le Développement durable est pour la Maison JEANJEAN un véritable ETAT D'ESPRIT. Pérenniser une entreprise familiale fondée il y a plus de 140 ans, porter haut les couleurs d'une région, d'une entreprise et de ses salariés sont les bases de notre Responsabilité sociétale. Nous réfutons l'idée de contraintes et préférons parler d'opportunités pour améliorer notre fonctionnement et garantir une activité responsable. »

Sébastien Narjoud, dirigeant de Jeanjean SA

« Aujourd'hui, chaque membre du personnel est parfaitement conscient des enjeux liés au Développement durable. Cela se traduit par le renforcement de la cohésion d'équipe et la mise en place de méthodes de travail qui nous permettent d'acquiescer plusieurs longueurs d'avance sur nos concurrents. A titre d'exemple, nous abordons désormais des sujets liés à la sécurité, à la distribution de la richesse, et à la maîtrise de notre pollution avec sérénité. »

Thierry Durand, dirigeant de PAD

« La démarche nous a permis de confronter et de confirmer la cohérence entre les 3 piliers du Développement durable et la stratégie d'ILO, qui se résume en quatre points sous-jacés les uns aux autres par la convivialité et l'ambiance de travail qui constituent le ciment de ces valeurs : croissance et rentabilité, innovation, qualité et amélioration continue, Responsabilité sociale et sociétale. »

Clare Hart, dirigeante d'ILO

► Les bénéfices de l'évaluation

« Cette évaluation nous a permis de prioriser et structurer les nombreuses actions que nous menons tant sur les aspects économiques, que sociaux ou environnementaux. C'est notre ancrage territorial et notre démarche d'anticipation que nous avons souhaité valoriser au travers de celle-ci. »

Jean-Paul Palancade, dirigeant d'Agrosud

« La démarche a permis à l'entreprise de faire ressortir les optimisations et finalement d'améliorer la qualité de nos services en intégrant les enjeux du Développement durable au système de management. »

Samuel Roure, dirigeant de Terra Sol

« Cette démarche a plusieurs valeurs ajoutées. Elle permet :

- de répondre aux attentes explicites et implicites des clients en ce qui concerne leur demande liée au Développement durable,
- d'être un outil de motivation des salariés pour la redistribution des bénéfices (les résultats obtenus à l'évaluation sont au coeur même de la politique d'intéressement mise en place par Médithau Marée),
- d'aider au changement des états d'esprit, de faire prendre conscience de l'importance de la protection du milieu,
- de servir de tremplin à l'étape suivante qui est l'économie positive. »

Florient Tarbouriech, dirigeant de Médithau Marée

« Le bilan responsable fut la base de notre plan d'action 2010. Les principales valeurs ajoutées de la démarche ont été les suivantes :

- une amélioration dans nos processus de planification,
- une amélioration dans notre communication interne et la formation des salariés sur le thème du DD,
- évaluation apportant un atout commercial non négligeable. »

Sébastien Narjoud, dirigeant de Jeanjean SA

« Cette opération a d'abord été un moyen d'évaluer et de mesurer les pratiques et démarches engagées dans le Développement durable depuis plusieurs années. Cette évaluation a aussi été une manière pour nous de rendre concrète notre volonté d'être « une entreprise citoyenne », attentive à l'impact de ses activités et consciente de sa responsabilité. »

Christophe Rey, dirigeant d'APF entreprises 34

► Renforcer son engagement

« Suite à l'évaluation, nous avons élaboré un plan d'actions allant dans le sens des recommandations faites par les évaluateurs. Cet outil nous permet aujourd'hui de piloter notre processus d'amélioration continue. »

Jean-thierry Winstel, dirigeant de Bioviva Editions

« Nous comptons renforcer l'ensemble de nos indicateurs économiques, sociaux et environnementaux à moyen terme avant de pouvoir développer de réels projets comme, par exemple, la mise en place d'une crèche d'entreprise et peut-être un jour la construction d'une nouvelle usine HQE. »

Guy Dupuis, dirigeant Les Brasérades

« L'engagement dans cette évaluation nous a permis de quantifier le travail accompli ainsi que celui restant à réaliser en confrontant les performances de Terra Sol aux exigences des guides de Développement durable. Ceci correspond donc à la progression cohérente de Terra Sol, confirme la durabilité de notre investissement et constitue un tremplin vers une certification que nous souhaitons concrétiser. »

Samuel Roure, dirigeant de Terra Sol

« Nous allons aller plus loin dans notre engagement, c'est certain. L'évolution de notre métier vers davantage de considérations agro-environnementales en est le meilleur gage (allier respect de l'environnement et rendement). »

Jean-Paul Palancade, dirigeant d'Agrosud

PAROLE D'EXPERT

Sylvain Portal, évaluateur Responsabilité sociétale du Groupe AFNOR

« La Responsabilité sociétale est un moyen d'affirmer la gouvernance de l'entreprise au regard des principes du Développement durable, de démontrer son engagement. Elle facilite la mise en perspective des missions d'une entreprise en mettant en relief son mode de développement face à la vision de ses dirigeants tout en la situant dans son environnement au sens large. Cette approche lui permet d'échanger sur ses meilleures pratiques tout

en renforçant la relation mutuellement bénéfique avec ses partenaires.

En résumé, c'est une façon simple de souligner un mode de management moderne, dynamique en lien avec la vie et l'actualité de l'entreprise dans un environnement en constante évolution.

Une solution pour redonner vie au bon sens !... »

Le Groupe AFNOR en Languedoc-Roussillon

*« Agir en faveur du développement
économique régional »*

En tant que partenaire économique et social du territoire, le Groupe AFNOR s'attache à la création de valeurs responsables en permettant à la collectivité et aux acteurs économiques et sociaux d'accéder à des méthodes et outils adaptés, sur lesquels la confiance et le progrès peuvent se construire.

Depuis plusieurs années déjà, la Délégation Languedoc-Roussillon mène ou participe à, en collaboration avec différents partenaires, de nombreuses actions « de terrain » sur des thématiques d'actualité telles que la performance des entreprises (qualité, environnement, sécurité des personnes, sécurité alimentaire, RH...), la performance des collectivités (qualité de l'accueil), le Développement durable et la Responsabilité sociétale des entreprises.



CONTACT

Groupe AFNOR Délégation Languedoc-Roussillon
329 rue Léon Blum - La Coupole Sud - 34000 MONTPELLIER
Tél. : 04 99 52 24 00
delegation.montpellier@afnor.org



ADEME



Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie
Délégation Régionale Languedoc-Roussillon

