

Guide d'utilisation NORMAPME

pour les PME européennes

sur la norme

ISO 26000

Lignes directrices relatives à la

Responsabilité Sociétale

Première édition, juillet 2011



**With the financial support of
the European Commission**

Ce document a été élaboré avec le concours de (par ordre alphabétique) :

Marc Brundelius – Centre de Conseil et de Recherche Métallurgique, Espagne (CEAM-Centre d'Estudis i Assessorament Metal·lúrgic)

Sarah Burke – NORMAPME – Bureau européen de l'Artisanat et des Petites et Moyennes Entreprises pour la Normalisation, Bruxelles

Jan Dannenbring – Confédération allemande de l'Artisanat et des Petites Entreprises (ZDH - Zentralverband des Deutschen Handwerks)

Guido Gürtler – expert NORMAPME (Brussels) et observateur de l'ICC à l'ISO

Helmut Haybach – Centre de Technologie de l'Industrie du Bois (Technology-Zentrum Holzwirtschaft GmbH)

Nuria Moyes Prellezo – Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises, France

NORMAPME souhaite exprimer sa reconnaissance pour les commentaires de soutien reçus sur ce guide d'utilisation pour les PME de la part de la direction de « ISO/TMB/WG SR Social Responsibility », le groupe de travail chargé du développement de la norme ISO 26 000, ainsi que du secrétariat central d'ISO.

Contenu

| | |
|--|-----------|
| Introduction..... | 4 |
| 1 Principes..... | 6 |
| Responsabilité | 6 |
| Transparence..... | 7 |
| Comportement éthique..... | 7 |
| Implication des parties prenantes..... | 7 |
| 2 Lignes directrices sur les questions centrales de la responsabilité sociétale | 9 |
| Droits de l’homme | 9 |
| Conditions de travail | 10 |
| Environnement..... | 10 |
| Loyauté des pratiques | 10 |
| Questions relatives aux consommateurs | 11 |
| Participation à la vie de la communauté..... | 11 |
| 3 Pratiquer la responsabilité sociétale..... | 12 |
| Comprendre la responsabilité sociétale dans une PME..... | 12 |
| Approche collective | 12 |
| Communication | 13 |
| Initiatives volontaires | 13 |

Introduction

Ce guide réalisé par NORMAPME a été conçu pour aider les PME européennes à appliquer la norme ISO 26 000 de façon simple et efficace. Alors que la norme ISO 26 000 adopte une approche globale, ce guide comprend uniquement des recommandations à destination des PME européennes.

Qu'est ce que la norme ISO 26 000 sur la Responsabilité Sociétale ?

L'objectif de la norme ISO 26 000 est de fournir des lignes directrices sur la responsabilité sociétale à toute organisation, quelle que soit sa forme juridique ou sa taille. Les conseils sont présentés sous forme de recommandations, d'avis, de propositions et d'orientations. Formellement, il s'agit d'une « norme ». Le document comprend 100 pages et son applicabilité est globale. D'une part, la norme suit une approche générale. D'autre part, elle reconnaît que chaque cas peut être spécifique :

“Afin d'appliquer la présente norme internationale, il est recommandé que l'organisation prenne en considération les différences sociétales, environnementales, juridiques, culturelles, politiques et la diversité des organisations, ainsi que les différences concernant les conditions économiques, en toute cohérence avec les normes internationales de comportement”.¹

Qu'est ce que la norme ISO 26 000 n'est pas ?

Le champ d'application d'ISO 26 000 est limité:

« Cette norme internationale n'est pas une *norme de système gestion*. Elle n'est pas conçue à des fins de certification ou pour toute utilisation réglementaire ou contractuelle. Toute offre de certification, ou toute prétention à être certifié ISO 26 000 constituerait une fausse déclaration de l'intention et du but de la norme, ainsi qu'une utilisation abusive de celle-ci. Vu que la présente norme *ne contient pas d'exigences*, aucune certification ne pourrait constituer une preuve de conformité ». ^{2 3}

En conséquence, ISO 26 000 ne doit pas être référencée dans les contrats ou dans les règlements gouvernementaux, et comme elle ne contient pas d'obligations, elle ne doit pas être utilisée pour l'évaluation ou la certification. Une évaluation impliquerait l'assignation de valeurs numériques aux éléments de la norme (par exemple, jusqu'à quel point les indications sur une question particulière sont suivies) et cela supposerait la transformation des indications dans des obligations mesurables. Les PME doivent être conscientes du statut particulier de cette norme afin d'éviter tout abus éventuel d'un organisme de certification.

¹ ISO 26000:2010: Clause 1 – Champ d'application, Page 1, Para. 3

² ISO 26000:2010: Clause 4.1 – Principes de la Responsabilité Sociétale, Page 10, Para. 3

³ Le Texte référencé a été extrait d'ISO 26 000:2010, reproduit avec la permission de l'Organisation Internationale pour la Normalisation (“International Organization for Standardization”, ISO). La norme peut être obtenue par le biais des membres de l'ISO ou du site web de son Secrétariat central à l'adresse suivante: www.iso.org. Les droits d'auteur appartiennent à ISO.

Qu'est ce qu'une PME européenne?

L'Europe partage des valeurs communes, des traditions constitutionnelles, des lois et des réglementations qui sont bien établies dans les domaines du droit du travail et de l'environnement, des mécanismes d'application efficaces incluant des sanctions pénales, une infrastructure technique très développée, un niveau éducatif élevé ainsi que d'importants talents inventifs. Les PME européennes sont réputées respecter la loi et cette mise en conformité fait partie intégrante de leur responsabilité sociétale.

En Europe, les *entreprises moyennes* comptent jusqu'à 250 salariés, les *petites* jusqu'à 50 et les *micro* jusqu'à 10. Leur chiffre d'affaires annuel ne doit pas dépasser 50 millions d'euros ou leur bilan annuel ne doit pas excéder 43 millions d'euros⁴. La plupart des 20 millions de PME européennes⁵ sont des entreprises patrimoniales, gérées par le chef d'entreprise sous la forme de sociétés ou en nom personnel. L'exportation de biens et services ne concerne que 10% d'entre elles. Ainsi, la plupart des PME européennes agissent au niveau local et leur comportement vis-à-vis de la société est soumis au contrôle permanent de la communauté dans laquelle elles opèrent.

Le principal atout des PME européennes est donc la relation personnelle qu'elles tissent avec leur environnement et leurs salariés. La contribution personnelle des chefs d'entreprise permet ainsi de donner un visage au futur.

Qu'est ce que c'est la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)?

La RSE fait référence au comportement responsable des entreprises face à la société de façon volontaire et présuppose leur conformité à la loi. Les sociétés diffèrent par de nombreux facteurs (histoire, culture, langue, religion, niveau d'éducation, façon de penser, densité réglementaire, etc.). Dans les pays européens, de nombreuses questions liées à la RSE sont réglementées, ce qui constitue une différence importante par rapport à d'autres ensembles régionaux. Se comporter de manière responsable est une démarche dynamique car les besoins des sociétés sont spécifiques et sujets à de continus changements. Alors que le succès économique et la prospérité sont des conditions préalables essentielles pour pouvoir contribuer au bien-être de la société, la question qui se pose est la suivante : que peut faire une PME européenne pour participer au développement de sa société ? La réponse est spécifique à chaque PME, à sa situation particulière, à ses possibilités et aux besoins prioritaires de la société dans laquelle elle opère.

Pourquoi les PME devraient-elles pratiquer la RSE?

Les PME qui adoptent une approche socialement responsable peuvent en retirer de nombreux avantages :

- Des employés plus motivés et performants ;
- Une réputation et une confiance accrues auprès des clients et des fournisseurs, et donc une plus grande réussite économique ;

⁴ Recommandation de la Commission 2003/361/EC relative à la définition de PME

⁵ Source : Eurostat

- Une reconnaissance publique accrue tant de la part des consommateurs, des représentants de la communauté locale que des prestataires extérieurs de l'entreprise (banques, assurances, experts-comptables, etc) ;
- La valorisation d'un partenariat, car il s'agit d'une pratique qui portera ses fruits sur le long terme ;
- Une plus grande intégration dans la communauté locale car, en adoptant une approche socialement responsable, elle pourra s'adapter plus rapidement aux besoins de son environnement, y compris de ses clients.

Comment ce guide de l'utilisateur peut-il être utile?

Ce guide de l'utilisateur a pour but d'aider à identifier les recommandations de la norme ISO 26 000 qui sont pertinentes pour les PME européennes. Il n'a pas l'intention de prescrire des exigences supplémentaires. En effet, la RSE doit être cohérente avec les objectifs économiques de la PME.

Une approche collective, par exemple via des fédérations professionnelles ou des chambres de commerce, est recommandée à l'heure d'entreprendre les actions possibles. Grâce à leur appui, les intérêts des PME peuvent être mieux représentés face aux gouvernements ou face à d'autres parties prenantes (salariés, pouvoirs publics, syndicats, ONG, associations de consommateurs, riverains).

1 Principes

Les principes qui doivent guider l'action des PME, tels que définis par la norme ISO 26 000 sont la responsabilité, la transparence, le comportement éthique ainsi que la communication au sein du réseau de personnes, groupes et organisations qui sont liées à la PME.

Responsabilité

Une PME qui applique ce principe est prête à assumer la responsabilité de l'impact que son action peut avoir sur son environnement. Le chef d'entreprise doit pouvoir être en mesure d'expliquer et de justifier toute décision. La responsabilité est importante dans le cas des décisions concernant les aspects économiques, sociaux et environnementaux qui ont des conséquences sur les clients, les salariés, les fournisseurs, les riverains ou la communauté locale.

Le principe de responsabilité constitue aussi la volonté et la capacité d'assumer la responsabilité pour les dommages causés et/ou d'adopter des mesures préventives. Elle permet à l'entreprise de faire comprendre ses décisions, de renforcer sa crédibilité et sa réputation.

Par exemple, une PME conforme à ce principe répond :

- aux autorités publiques, en expliquant les causes d'un éventuel accident du travail et les mesures qu'elle compte prendre pour éviter un nouveau cas;
- aux accusations portées contre le personnel de l'entreprise, qui a versé des eaux résiduelles dans une zone verte;
- aux clients qui demandent des explications sur des changements concernant la politique de prix de l'entreprise.

Transparence

Il s'agit de rendre publique l'information sur la stratégie de l'entreprise en matière sociale, économique et environnementale. Ces informations peuvent être mises à disposition sur une base ad hoc, cependant c'est aux entreprises d'évaluer s'il existe un intérêt légitime à établir un flux plus régulier d'informations destinées à leurs clients, partenaires, salariés ou toute autre partie intéressée.

Exemples :

- un atelier de réparation automobile rend public le nombre d'apprentis qui sont admis chaque année ;
- une PME publie les principaux résultats de la dernière enquête sur les conditions de travail à laquelle ont répondu ses salariés ;
- une cantine scolaire établit un rapport sur les ingrédients et les calories contenus dans les menus offerts.

Comportement éthique

Toute entreprise doit adopter un comportement éthique, c'est-à-dire que ses décisions doivent être prises et exécutées de façon honnête, juste et fiable, sans accepter des bénéfices illégaux ni tomber dans des conflits d'intérêts. Le comportement éthique est fortement influencé par les valeurs personnelles et le sens de la responsabilité du chef d'entreprise, comme par exemple, la volonté de traiter les autres avec égalité et dignité, le fait de tenir sa parole ou d'apporter son aide. C'est seulement si un comportement éthique est pratiqué en continu dans la vie quotidienne que l'entreprise bénéficiera de réciprocité et de crédibilité, de sorte que ses interlocuteurs adopteront eux-mêmes un tel comportement.

Exemples :

- Eviter toute forme de corruption, comme par exemple offrir des commissions afin d'accélérer les procédures ou pratiquer l'évasion fiscale ; accepter seulement des cadeaux de valeur peu élevée et pas sur une base régulière ; décider de ne pas opérer dans les pays où les standards en matière de droit du travail définis par l'Organisation Internationale du Travail ne sont pas respectés ;
- Concurrence loyale : les pratiques commerciales loyales constituent la base d'un environnement des affaires prospère surtout au niveau local.

Les possibles avantages sont, entre autres :

- Les clients ou les fournisseurs préféreront une entreprise « éthique », notamment dans les cas où ils partagent des valeurs similaires ;
- Les salariés seront loyaux à l'entreprise en temps de difficultés économiques ;
- La communauté locale apportera son soutien à l'entreprise lorsque celle-ci connaîtra des difficultés.

Implication des parties prenantes

Entretenir son réseau constitue un principe très important pour le succès de toute PME afin d'assurer une bonne communication et de résoudre les conflits existants. Une PME doit identifier qui est intéressé par ses décisions et activités, afin de pouvoir comprendre quels sont les éventuels impacts négatifs et la façon d'y remédier. Ceci ne doit pas se limiter aux clients et aux fournisseurs, étant donné

que toute PME est reliée à un vaste réseau. D'autres individus ou groupes d'individus peuvent avoir des droits, des revendications ou des intérêts particuliers qui pourraient affecter le travail quotidien de la PME et qui devraient donc être pris en compte. Chaque entreprise doit se considérer elle-même comme partie intégrante d'un écosystème local ou régional, selon sa taille et ses capacités. Les activités de partenariat volontaire d'une PME peuvent être menées dans différents domaines :

Clients

Toute entreprise a besoin de clients. Il est donc nécessaire de comprendre quels sont leurs réseaux et leurs valeurs. Les PME devraient être informées sur les groupes et associations qui interagissent avec leurs clients et établir un contact avec eux. La situation peut être différente selon que la PME est un sous-traitant industriel ou si ses clients sont des utilisateurs finaux.

Relations personnelles

Les PME sont notamment façonnées par la personnalité du chef d'entreprise dont les activités privées et professionnelles sont souvent en interaction. Les réseaux personnels et les associations locales sont donc importants pour l'échange d'idées. Les difficultés qui surgissent dans le quotidien de l'entreprise ne peuvent être résolues que par des efforts communs menés dans un climat de confiance. Les réseaux se fondent sur la confiance, dans un contexte où les interlocuteurs se connaissent. Ils peuvent se créer dans des contextes informels (le club de football local, par exemple) ou plus formels (un groupe d'entreprises locales).

Société civile

Les entreprises font partie de la société : par exemple, les riverains et les ONG environnementales vont surveiller les évolutions de l'impact des activités d'une PME. Les intérêts d'une PME peuvent ainsi être fortement affectés par ces parties prenantes. Un engagement actif dans des débats publics permet d'améliorer la situation et de trouver des solutions consensuelles.

En raison du vieillissement de la population des sociétés occidentales, des efforts communs sont nécessaires pour améliorer la formation professionnelle. Si elles collaborent étroitement avec les écoles et les universités, les PME peuvent bénéficier de collaborateurs mieux formés et plus adaptés au monde du travail et aux besoins de l'entreprise. Ceci permet aux PME d'améliorer leur image et d'avoir accès à de nouvelles idées et technologies.

Certains éléments clés doivent être pris en considération à l'heure de construire les partenariats :

- Toute relation avec les parties prenantes est basée sur un intérêt personnel du chef d'entreprise et a pour but d'ouvrir un dialogue ;
- Etre en relation avec les parties prenantes va au-delà du simple marketing : cela implique un engagement envers ses partenaires et la capacité d'apporter des réponses adéquates aux difficultés rencontrées dans la pratique ;
- La mise en relation avec les parties prenantes n'est pas une initiative isolée : une approche sur le long terme et des rencontres régulières sont nécessaires. Montrer son engagement est essentiel à l'heure de créer un contexte de confiance mutuelle pour l'échange d'informations et la mise en place d'actions communes.

La capacité d'une PME à établir un réseau est basée sur la personnalité de son chef d'entreprise. Ceci conduit dans de nombreux cas à des activités plus informelles et personnelles telles que :

- Journées « portes ouvertes » pour le public ;
- Participation à des séminaires/débats ;
- Ateliers pour les étudiants ;
- Forums d'information en ligne ;
- Bonne visibilité de l'entreprise à travers Internet.

2 Lignes directrices sur les questions centrales de la Responsabilité Sociétale

D'après la norme ISO 26 000, les questions centrales de la Responsabilité Sociétale sont : la gouvernance organisationnelle, les droits de l'homme, les conditions de travail, l'environnement, la loyauté des pratiques, les questions relatives aux consommateurs et la participation à la vie communautaire.

D'autres questions, telles que les facteurs économiques, les aspects relatifs à la santé et la sécurité, la chaîne d'approvisionnement ou les questions d'égalité entre hommes et femmes sont aussi visées. Toute entreprise devrait respecter l'ensemble de ces lignes directrices. Cependant, pour une PME, certaines questions peuvent ne pas s'avérer pertinentes.

Droits de l'homme

Il existe deux grandes catégories de droits de l'homme : la première concerne les droits civils et politiques et l'égalité devant la loi ; la seconde, les droits économiques, sociaux et culturels, y compris le droit au travail, à l'éducation et à une alimentation suffisante. Même si la plupart des lois sur les droits de l'homme visent plutôt la relation entre l'Etat et l'individu, les actions des entreprises, y compris des PME, peuvent avoir un impact sur les droits de l'homme.

Au sein de l'Union européenne, le respect des droits de l'homme est un principe fondamental inscrit dans la Constitution de chaque Etat membre ainsi que dans plusieurs textes européens, tels que la Charte européenne des droits fondamentaux. La protection juridique des droits de l'homme est garantie par l'Etat de droit. Par conséquent, cette question est moins significative pour les PME qui opèrent au niveau local, régional ou national, que pour celles qui sont actives à l'international, notamment dans les pays émergents.

Les questions suivantes relatives aux droits de l'homme doivent être prises en compte :

- **Situations à risque hors Europe:** les entreprises doivent prendre davantage conscience des contextes politiques et des environnements où il existe un risque de non-respect des droits de l'homme (par exemple, dans les pays touchés par l'instabilité politique, la pauvreté, les catastrophes naturelles, la corruption et l'atteinte aux droits civils et politiques). Les entreprises devraient analyser leurs activités dans ces pays pour tenter d'éviter toute complicité dans la violation des droits de l'homme. En outre, les entreprises devraient s'informer sur les conditions sociales et environnementales dans lesquelles les biens et services qu'elles acquièrent sont produits.
- **Discrimination et groupes vulnérables:** l'entreprise devrait inclure tous les groupes sociaux, en particulier les plus vulnérables (par exemple, les femmes, les personnes handicapées ou les migrants), afin d'éviter l'exclusion et la discrimination.

Conditions de travail

Les questions relatives aux conditions de travail comprennent, entre autres, le recrutement des salariés, la cessation du contrat, la formation, les salaires et la santé et la sécurité au travail. Dans les Etats membres de l'UE, tout un ensemble de normes relatives aux conditions de travail ont été adoptées soit par la loi, soit par des conventions collectives. Les questions prioritaires devraient être:

- **Conditions de travail et protection sociale** : une entreprise doit veiller à ce que les conditions de travail soient conformes au droit national et/ou aux normes établies dans les conventions collectives (par exemple, les salaires, les heures de travail, les congés, les pratiques de licenciement, les congés maternité et l'accès aux systèmes de sécurité sociale) ;
- **Dialogue social** : dans le cadre juridique existant et les traditions en vigueur au niveau national, les entreprises doivent respecter et mettre en œuvre les accords issus du dialogue social ;
- **Santé et sécurité au travail** : afin d'éviter les maladies professionnelles, les accidents du travail susceptibles d'entraîner blessures ou décès, l'entreprise doit élaborer, appliquer et maintenir une politique de santé et sécurité conforme aux exigences légales, mais pouvant aussi aller au-delà de celles-ci ;
- **Développement humain et formation** : les entreprises doivent ouvrir à leurs salariés l'accès à la formation et au développement des compétences lorsque cela est possible.

Environnement

Les activités de l'entreprise peuvent avoir un impact sur l'environnement. De fait, le comportement des entreprises doit être respectueux de l'environnement, en menant des activités de sensibilisation, en évaluant et en réduisant l'impact potentiel de leurs activités. Les actions suivantes peuvent être envisagées :

- **Prévention de la pollution** : mise en œuvre de technologies ou de stratégies pour réduire les émissions de CO₂ dans l'air, la pollution de l'eau, l'utilisation des produits chimiques et toxiques, encourager leur élimination ainsi que l'amélioration de la gestion des déchets ;
- **L'utilisation durable des ressources** : les ressources non-renouvelables (combustibles fossiles, métaux, etc.) devraient être remplacées, si possible, par des ressources renouvelables. Dans le même temps, le besoin en ressources devrait être minimisé autant que possible ;
- **Atténuation du changement climatique et adaptation** : chaque entreprise devrait avoir pour but de minimiser son impact sur le changement climatique ;
- **Protection des écosystèmes** : une entreprise peut agir de façon socialement responsable en protégeant et restaurant les habitats naturels dans lesquels elle développe ses activités.

Toutes les activités relatives à l'environnement devraient être traitées aux niveaux local et régional, en coopération avec les parties prenantes de l'entreprise.

Loyauté des pratiques

Les entreprises doivent opérer de façon loyale vis-à-vis de leurs partenaires commerciaux, fournisseurs, organismes gouvernementaux et autres. Les questions suivantes sur la loyauté des pratiques peuvent être pertinentes pour les PME :

- **Anti-corrupcion** : afin de prévenir la corruption à tous les niveaux, une entreprise devrait, par exemple, former ses salariés et représentants dans le but d'éradiquer la corruption et les encourager à signaler toute violation des règles ;
- **Concurrence juste** : une entreprise doit développer ses activités dans le respect des lois sur la concurrence (par exemple, en évitant le dumping social et salarial) ;

- **Promouvoir la responsabilité sociétale dans la chaîne d’approvisionnement:** une entreprise doit, autant que possible, encourager les autres entreprises à intégrer des critères d’égalité, éthiques, sociaux et environnementaux dans leurs stratégies et activités.

Questions relatives aux consommateurs

Les entreprises qui produisent des biens et des services destinés à la consommation devraient fournir des informations transparentes et promouvoir la consommation durable. Certaines questions devraient être prises en considération, même si leur importance peut varier en fonction de la taille de l’entreprise:

- **Informations factuelles et objectives, pratiques contractuelles équitables :** les informations devraient être claires et compréhensibles pour les consommateurs. Par exemple, les entreprises devraient divulguer les informations relatives au prix du produit, aux taxes qui y sont associées et aux conditions de vente ;
- **Informations relatives à la santé et à la sécurité:** les entreprises devraient informer les consommateurs sur tous les aspects relatifs à la santé et la sécurité ;
- **Consommation durable:** les entreprises devraient concevoir leurs produits et les emballages de façon à ce qu’ils puissent être facilement réutilisés, réparés ou recyclés ;
- **Protection des données et de la vie privée :** les entreprises devraient limiter la collecte de données à caractère personnel de leurs clients à l’information qui est strictement nécessaire pour la fourniture des produits ;
- Les entreprises devraient prévoir des méthodes de règlement alternatifs des litiges afin d’améliorer les relations avec leurs clients.

Participation à la vie de la communauté

Les entreprises entretiennent une relation avec les communautés dans lesquelles elles opèrent. Grâce à leur engagement et à leur participation à la vie de la communauté, les PME contribuent au renforcement de la société civile et à la promotion du bien-être de la communauté. Les questions suivantes peuvent être d’intérêt pour les PME :

- **Participation à la vie locale :** les entreprises peuvent contribuer à la vie de leur collectivité par leur participation et leur soutien aux institutions intégrant la société civile. Une entreprise, peut, par exemple, consulter les groupes locaux, participer à la vie associative et maintenir des relations transparentes avec les représentants locaux ;
- **Education et culture :** une entreprise peut soutenir l’éducation à tous les niveaux (par exemple, soutien au développement des compétences pour les groupes défavorisés, faciliter l’accès à l’apprentissage et à la formation continue), promouvoir les activités culturelles et favoriser la conservation et la protection de l’héritage culturel ;
- **Accès aux technologies et diffusion du savoir :** les entreprises peuvent contribuer au développement de leur communauté en partageant leurs connaissances, leur savoir-faire, leurs compétences et les technologies utilisées ;
- **Investissement social :** les entreprises peuvent s’engager dans des programmes visant à améliorer les aspects sociaux de la vie communautaire (liés à l’éducation, la formation, la culture et la santé). Elles pourraient envisager des partenariats avec le gouvernement, d’autres entreprises ou des organisations non-gouvernementales (ONG) afin de maximiser les synergies.

3 Pratiquer la responsabilité sociétale

En général, les PME pratiquent la responsabilité sociétale de façon informelle, pragmatique et souvent spontanée. Cela n'implique pas forcément des changements dans le fonctionnement de l'entreprise. Le chef d'entreprise peut prendre des décisions relatives aux actions à adopter selon ses possibilités, sans avoir à appliquer un système particulier.

L'engagement du chef d'entreprise est donc essentiel. Une stratégie réussie en matière de RSE est basée sur l'implication des salariés à la vie de l'entreprise, ce qui requiert notamment la diffusion de l'information, la formation, et des dispositifs souples leur permettant d'exprimer leurs idées, suggestions ou critiques.

Comprendre la responsabilité sociétale dans une PME

- **Engagement personnel** : l'entreprise devrait identifier les impacts sociaux, environnementaux et économiques négatifs de ses décisions et activités afin de les éviter ou de les limiter. Pour les PME, ceci implique l'engagement personnel du chef d'entreprise ;
- **Déterminer la pertinence des questions fondamentales**: ce processus peut comporter l'implication de partenaires afin de mieux identifier les problématiques et d'élargir la perspective ;
- **Déterminer la sphère d'influence**: les PME peuvent exercer leur influence de façon individuelle ou bien en adoptant une approche collective via leurs fédérations professionnelles sectorielles ;
- **Une action après l'autre**: après avoir déterminé les questions fondamentales, les problématiques et la sphère d'influence, une PME peut constater que différents aspects peuvent être pertinents pour développer ses activités. Ainsi, elle devrait établir des priorités, réaliser les actions l'une après l'autre, et non pas démarrer plusieurs initiatives en même temps.

Approche collective

Une approche collective peut s'avérer utile pour toute PME qui souhaite être mieux perçue par la société. Les PME sont encouragées à adopter une approche collective soit directement avec d'autres PME, soit via des associations. Dans un premier temps, la PME doit décider quelle association peut être plus pertinente dans son champ d'activité. La transparence et la prise de décisions démocratiques sont fondamentales dans toute association.

Au regard de l'opinion publique, les PME sont reconnues comme faisant partie du secteur spécifique dans lequel elles développent leurs activités. Elles ne sont pas seulement concernées par des intérêts locaux ou régionaux. Elles doivent aussi faire face à un large éventail d'obligations juridiques, issues du niveau national et européen. Les conventions collectives sur les salaires ou les conditions de travail des salariés sont souvent négociées par des fédérations nationales. Une approche collective peut ainsi améliorer l'influence individuelle des PME. En effet, les fédérations peuvent:

- Soutenir des activités communes dans chaque secteur spécifique ;
- Favoriser les compétences et les exigences en matière de formation professionnelle ;
- Améliorer la réputation de l'industrie et favoriser la confiance du public ;
- Favoriser le partage des connaissances techniques et des informations ;
- Prévenir des conflits potentiels avec les consommateurs au sujet des produits ou des services ;

- Adopter un rôle de “porte parole” des PME et les représenter dans les relations avec le gouvernement, les syndicats et d’autres associations.

Communication

La communication sur l’utilisation responsable de la norme ISO 26 000 peut s’avérer cruciale. Cependant, il appartient à chaque entreprise de décider la façon de communiquer, en fonction de ses moyens et de ses priorités.

Communiquer sur la RSE peut être très positif pour l’image d’une PME: en effet, la communication facilite le dialogue avec les parties intéressées et peut motiver les salariés. Afin de communiquer de façon efficace, l’information doit être complète, compréhensible, précise, accessible et opportune.

Exemples de communication interne :

- Organiser des réunions régulières avec le personnel afin de l’informer des progrès réalisés en matière de RSE ;
- Permettre aux salariés de formuler des suggestions ;
- Placer des affiches sur le lieu de travail en rappelant les valeurs de l’entreprise ;
- Produire un bulletin interne.

Exemples de communication externe:

- Information sur le site internet de l’entreprise sur les pratiques en matière de RSE ;
- Mise à jour des listes de diffusion et envoi régulier de courriers électroniques avec des informations sur les dernières pratiques en matière de RSE ;
- Diffusion de brochures ;
- Organisation d’événements pour expliquer des mesures concrètes menées en matière de RSE.

La communication peut prendre des formes différentes (réunions, événements publics, bulletins d’information, publicité, rapports ou blogs). Elle peut être enrichie grâce aux actions des fédérations sectorielles. En effet, en adoptant une approche commune, les actions suivantes peuvent être prises en compte : déclarations publiques, lobbying, relations avec les médias, coordination avec d’autres parties intéressées au niveau national et projets communs au niveau national ou régional.

Initiatives volontaires

La RSE repose sur des initiatives volontaires: en effet, les activités qui y sont liées ne peuvent pas être imposées aux PME par voie légale.

De nombreuses fédérations professionnelles ont développé des initiatives volontaires destinées à aider leurs membres à mettre en place la RSE par le biais de codes de conduite, de recommandations et de lignes directrices. Différents facteurs peuvent aider une PME à déterminer la pertinence de sa participation à ces initiatives:

- cohérence avec les principes de la RSE ;
- réputation de la fédération qui développe l’initiative ;
- possibilités d’y participer.

Ci-dessous sont cités des exemples d’initiatives développées par des structures professionnelles :

- Guide sur la RSE élaboré par la CGPME (Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises) : http://www.cgpme.fr/fichiers/1262770100_8941.pdf
- Code de conduite élaboré par ZVEI (Association allemande de l'industrie électrique et électronique), disponible dans plusieurs langues :
http://www.zvei.org/de/technik_umwelt_csr/zvei_code_of_conduct/
- RSE Allemagne: Il s'agit d'un forum mis en place par BDA (Confédération allemande d'Organisations d'Employeurs), BDI (Fédération de l'Industrie allemande), DIHK (Chambre allemande de Commerce et d'Industrie) and ZDH (Confédération allemande de l'Artisanat et des Petites Entreprises) dans lequel les pratiques des entreprises sur la CSR sont présentées et des bonnes pratiques sont échangées,
http://www.csrgermany.de/www/csr_cms_relaunch.nsf/id/home-de (en allemand)

Nous vous encourageons à visiter le site web de NORMAPME pour plus d'exemples sur des activités liées à la RSE pour les PME.

Ce guide est également disponible en ligne en anglais, allemand, polonais, italien et espagnol sur :
www.normapme.eu