

ÉTUDE

La RSE dans les PME : État des lieux et passage à l'échelle

Comment développer l'engagement RSE des PME ?



 **bakertilly**
STREGO


goodwill
management

 Lucie

 MAIF

Septembre 2021

Crédits photos Worawut (p.7), Krisana (p.8), REDPIXEL (p.9),
Sdecoret (p.12), Sushman (p.39), totojang1977 (p.20),

Sommaire

Résumé	4
1 Introduction	7
2 Contexte et méthodologie de l'étude	8
3 Les résultats en bref	9
3.1 Le profil des répondants	9
3.2 Résultats généraux	10
3.3 Résultats par thématique	11
4 Les 3 profils de PME engagées en RSE	12
4.1 Les collaboratives	13
4.2 Les locales	15
4.3 Les organisées	17
5 Analyse par thématique : résultats, obligations et leviers	20
5.1 Méthode et synthèse	20
5.2 Gouvernance	22
5.2 Droits des personnes	24
5.2 Relations et conditions de travail	26
5.2 Environnement	29
5.2 Relations des affaires	32
5.2 Intérêt des consommateurs	35
5.2 Développement local	37
6 Annexes : résultats détaillés	39

Résumé

Depuis environ 3 ans, nous assistons à une explosion de l'intérêt des entreprises pour la RSE. Un intérêt qui n'a pas été freiné par la crise sanitaire, bien au contraire.

Si les grandes entreprises se sont dotées depuis de nombreuses années de politiques de responsabilité sociétale, les PME se retrouvent parfois démunies face à ce sujet.

Avec près de 4 millions d'unités en France, les PME représentent une large part de l'économie française : 48,7 % de l'emploi salarié et 43,2 % de la valeur ajoutée selon le Ministère de l'Économie.

Pour changer de trajectoire et réussir leur transition vers une économie plus durable, les PME doivent passer à l'action en intégrant la RSE au cœur de leurs activités. En 2019, la loi PACTE est d'ailleurs venue renforcer la RSE. Désormais le Code Civil précise que les entreprises doivent prendre en considération les enjeux environnementaux et sociaux dans la gestion de leurs activités.

Cette étude répond à 3 questions :

- Où en sont les PME en matière de RSE ?
- Quels sont les profils types de PME engagées en RSE ?
- Quels sont les leviers à actionner par les PME pour développer leurs engagements responsables ?

Les PME ont encore du chemin à parcourir pour devenir matures en RSE

Si les PME ayant participé à l'étude sont familières avec le concept de RSE, elles ont encore du chemin à parcourir avant de pouvoir se considérer comme exemplaires.

85% des organisations ont déjà mis en place des actions RSE mais uniquement 24% considèrent que ces dites actions ont été formalisées au sein d'une vraie stratégie RSE. En allant encore plus loin, seulement 14% des répondants estiment que la RSE est pleinement intégrée à la stratégie globale de l'entreprise.



La note moyenne de la maturité RSE des répondants

Les PME sont plus matures sur les sujets sociaux

Cette étude confirme que les PME françaises sont plus matures sur les sujets sociaux de la RSE.

La qualité de vie au travail est jugée globalement satisfaisante pour près de 2/3 des sondés. Quant aux conditions de travail, les employés sont souvent libres de faire du télétravail et bénéficient régulièrement de formations.

Le point fort des PME est la sécurité de l'emploi. Alors que la quasi-totalité des répondants cherchent à réduire, voire supprimer les emplois non pérennes, la majorité des entreprises interrogées les ont déjà totalement éliminés.

Néanmoins, d'autres sujets sont moins bien adressés par les PME, à commencer par les systèmes de rémunération, jugés opaques ou informels pour 57% des sondés.

Les PME doivent accélérer leur engagement environnemental

Si l'environnement cristallise de plus en plus d'attentes de la part du grand public, cela ne se traduit pas encore par des engagements forts et ambitieux chez les PME.



La note moyenne sur le volet environnemental

L'éco-conception et la gestion des déchets sont les sujets environnementaux les mieux adressés par les PME. En effet, elles sont respectivement 86% et 89% à s'être emparées du sujet. Toutefois, les actions sont encore limitées et couvrent rarement toute la gamme des produits et services pour l'éco-conception et l'intégralité des déchets. D'ailleurs moins d'une entreprise sur 2 pilote, réduit ou élimine sa production de déchets.

Les PME ont pris conscience de l'enjeu climatique

En effet, près de 2/3 des PME cherchent à réduire leurs émissions de gaz à effet de serre. Cependant, moins de la moitié des entreprises interrogées ont un plan d'action clair pour faire baisser leurs émissions, et seulement 7% se disent alignées sur les Accords de Paris.

Biodiversité et numérique responsable : de nouveaux sujets pour les PME

La biodiversité et le numérique responsable sont les deux sujets (toutes thématiques confondues) sur lesquels les sondés considèrent que leurs organisations sont le plus en retard. Elles sont approximativement 40% à ne rien faire pour réduire leurs impacts.

Les 3 types de PME engagées en RSE

Si la maturité RSE varie d'une PME à l'autre, cette étude permet de distinguer 3 catégories de PME engagées en RSE :



Les collaboratives

Pour les collaboratives, le lien social est primordial. Ainsi, elles se démarquent par leurs bonnes performances sur l'ensemble des enjeux RSE qui touchent le plus aux relations avec les parties prenantes, aussi bien en interne avec leurs collaborateurs qu'en externe avec l'ensemble de leurs partenaires, clients.

Les enjeux des collaboratives :

- Identifier leurs impacts sur les enjeux environnementaux.
- Trouver les ressources pour se doter d'une stratégie RSE globale, formalisée et partagée.



Les locales

Les locales sont des entreprises ancrées sur leur territoire et souvent reconnues pour leur savoir-faire et leur expertise. Habituellement, la RSE a été amenée et est portée par les dirigeants de ces structures, soucieux du bien-être de leurs collaborateurs et du respect de leur territoire d'implantation.

Ces structures font donc de la RSE depuis longtemps mais sans la nommer comme telle, et cherchent aujourd'hui à s'inspirer d'acteurs ou de démarches similaires pour avoir une vision à 360 degrés et mieux cerner leurs priorités.

Les enjeux des locales :

- Formaliser et pérenniser une stratégie RSE, qui ne repose pas sur les bonnes volontés en interne
- S'interroger sur le lien entre leurs activités, leurs métiers et les enjeux RSE



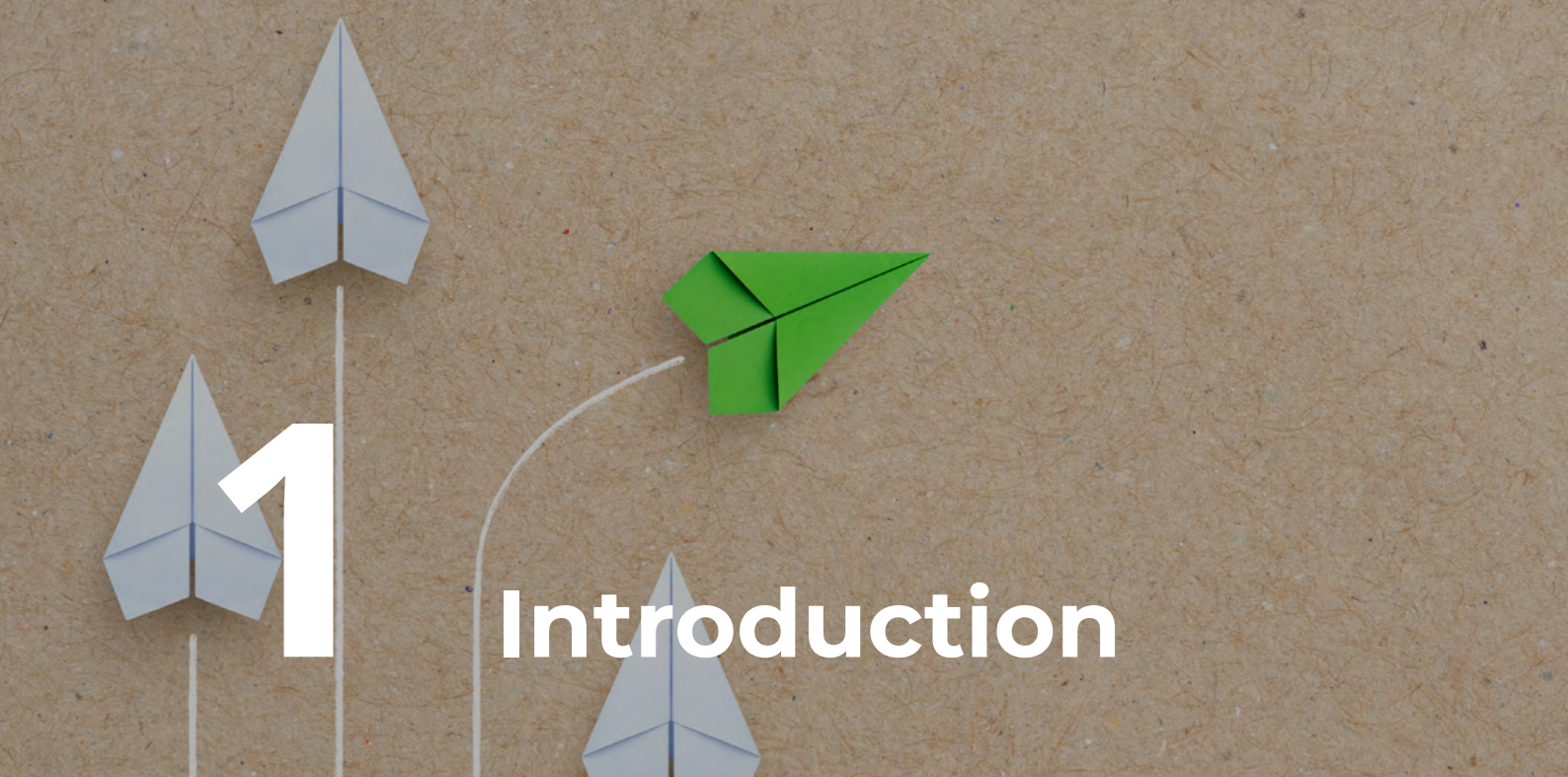
Les organisées

Les organisées sont des PME qui maîtrisent parfaitement leurs processus internes.

Elles sont majoritairement certifiées et/ou labellisées sur les sujets de la qualité, de l'environnement ou de la sécurité. Elles se sont dotées d'un plan d'action précis et d'une batterie d'indicateurs pour avancer de manière efficace et planifiée.

Les enjeux des organisées :

- Diffuser leur culture de l'excellence et de la qualité sur des thématiques plus sociales et sociétales.



Introduction

Dans cette étude, nous répondrons aux trois questions suivantes :

- Où en sont les PME en matière de RSE ?
- Les PME constituent-elles un bloc homogène en termes de pratiques RSE ?
- Quels sont les leviers à actionner par les PME pour passer au stade supérieur ?

Vous y trouverez des résultats qui vont vous permettre de :

- Positionner le niveau de vos pratiques en matière de RSE
- Construire un projet avec des actions concrètes à mettre en œuvre pour progresser sur les différentes thématiques de la RSE

A close-up photograph of two hands, one from the top right and one from the bottom left, with their index fingers touching to form a circle. The background is a soft, out-of-focus landscape with a light sky.

2 Contexte et méthodologie de l'étude

Les résultats présentés dans cette étude s'appuient sur les réponses d'entreprises, exclusivement des PME, recueillies par la voie d'un outil de diagnostic RSE disponible en ligne, conçu par Goodwill-management en partenariat avec MAIF, l'Agence LUCIE et Baker Tilly STREGO.

L'outil de diagnostic comporte 24 questions à choix multiples (4 choix possibles) couvrant les 7 thématiques de l'ISO 26000. Ce questionnaire intègre les nouveaux enjeux de la RSE, notamment sur le volet environnemental avec la question du climat, de la préservation de la biodiversité ou encore du numérique responsable.

Afin d'évaluer le niveau des pratiques des répondants, des points sont distribués aux entreprises en fonction de la réponse choisie. La notation augmente suivant le niveau de maturité des actions mises en œuvre.

Certaines thématiques contiennent davantage de questions que d'autres. Pour ne pas fausser les résultats et privilégier certaines thématiques au détriment d'autres, la moyenne générale obtenue par l'entreprise correspond à la moyenne des thématiques et non à la moyenne des questions.

Il s'agit d'un auto-diagnostic, les répondants ont donc évalué eux-mêmes le niveau de maturité de leur organisation, ce qui peut entraîner des biais.

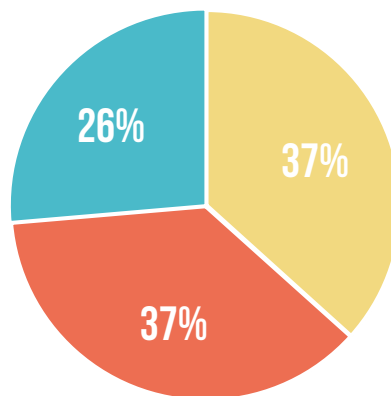
3

Les résultats en bref

3.1 Profil des répondants

Au total, 330 PME ont répondu à l'étude.

Entre 50 à 250 salariés



Moins de 10 salariés

Entre 10 et 49 salariés

Figure 1 : Répartition des entreprises répondantes en fonction de leur taille

3.2 Résultats généraux

La moyenne générale des 330 répondants s'élève à 10/20.

Sans surprise, les entreprises ayant participé à l'enquête sont déjà sensibles au sujet de la RSE. Elles ont déjà mis en œuvre un certain nombre d'actions, mais il leur reste encore du chemin à parcourir avant de pouvoir se considérer comme exemplaires.

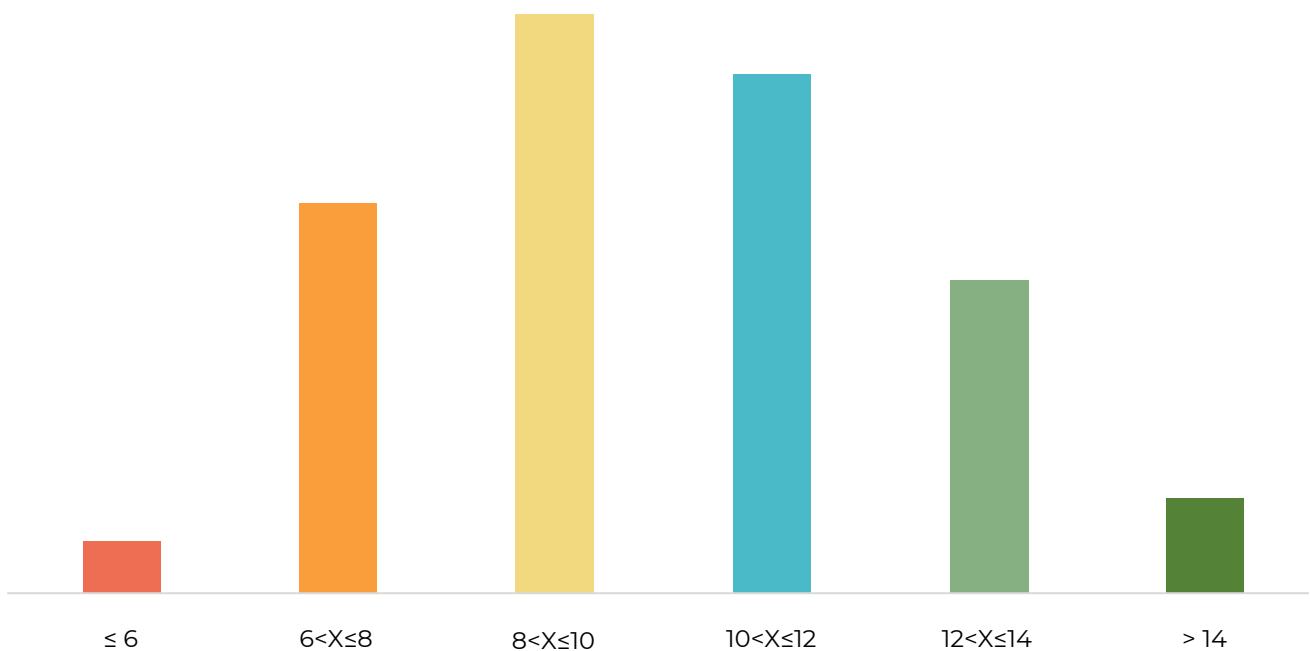


Figure 2 : Répartition des notes obtenues par les répondants

La répartition des notes obtenues par les répondants obéit à ce que l'on appelle une loi normale (cf graphique), ce qui donne des garanties sur la représentativité de l'échantillon.

3.3 Résultats par thématique

Une thématique se détache clairement des autres avec une moyenne à 11,6 : les **relations et conditions de travail**.

Au contraire, les **droits des personnes** et surtout **l'environnement** sont les thématiques les moins bien notées avec des moyennes respectivement à 9,2 et 8,8. Si l'environnement est la thématique qui cristallise le plus

d'attentes de la part de la société (avec notamment des sujets émergents comme la biodiversité et le numérique responsable), cela ne se traduit pas encore par des engagements forts et ambitieux chez les PME.

Les 4 thématiques restantes sont très proches de la moyenne puisqu'elles oscillent entre 10 et 10,2. Encore une fois, cette tendance

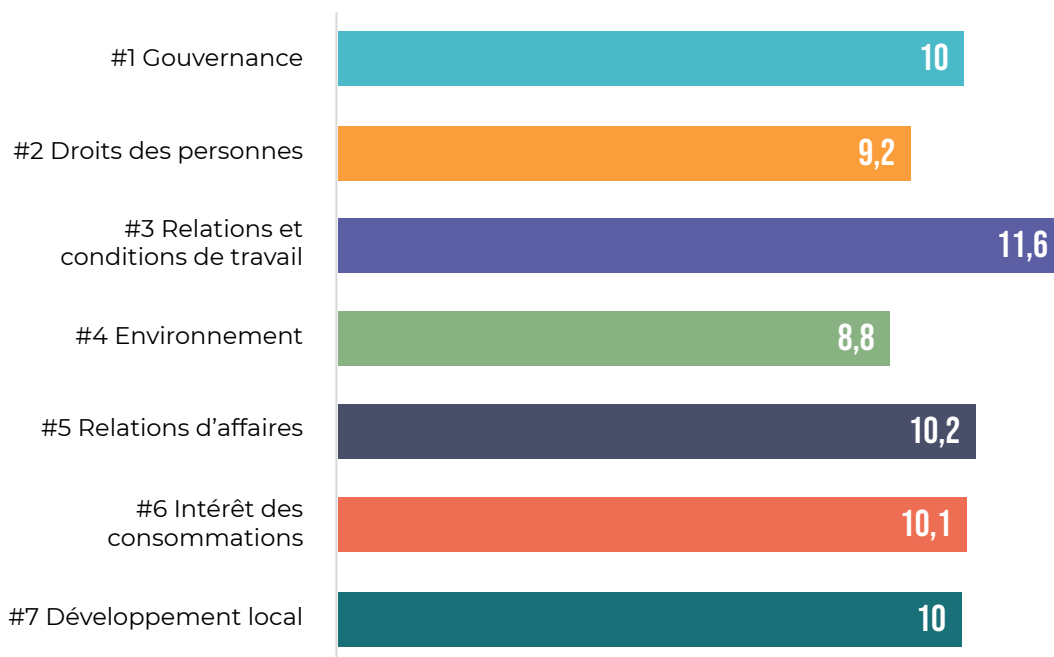


Figure 3 : Notation moyenne des PME par thématique RSE

générale n'est pas étonnante et résonne avec des observations déjà faites dans des études précédentes menées sur le sujet. L'étude de BPI France intitulée *Une aventure humaine Les PME-ETI et la RSE* arrive aux mêmes conclusions, à savoir un accent sur le volet

social et les conditions de travail, au détriment du volet environnemental.

Mais lorsqu'on y regarde de plus près, on peut identifier plusieurs trajectoires prises par les entreprises dans leur chemin vers la RSE.

4 3 profils de PME engagées en RSE

Sur la base des données collectées, et en utilisant des méthodes statistiques, nous avons identifié trois groupes distincts de PME.



Les collaboratives

31% des entreprises interrogées



Les locales

36% des entreprises interrogées



Les organisées

33% des entreprises interrogées

4.1 Les collaboratives



Pour les collaboratives, le **lien social** est primordial. Ainsi, elles se démarquent par leurs bonnes performances sur l'ensemble des enjeux RSE qui touchent le plus aux **relations avec les parties prenantes**, aussi bien en interne avec leurs collaborateurs qu'en externe avec l'ensemble de leurs partenaires, clients.

Points forts



Relations et conditions de travail



Droits des personnes



Relations d'affaires

Points à améliorer



Environnement



Gouvernance

Les enjeux des collaboratives

Évoluant principalement dans le **secteur tertiaire**, ces PME ont du mal à identifier leurs impacts sur les enjeux **environnementaux**. Par ailleurs, étant de petite taille, elles peinent à trouver les ressources pour se doter d'une **stratégie RSE globale, formalisée et partagée**. Elles se contentent de mettre en œuvre des pratiques positives sans les intégrer dans un plan d'action chiffré et cohérent.

Quick wins

- Formaliser sa stratégie RSE à l'aide d'un **label**, comme TOUMAÏ, ou un système de management environnemental adapté aux PME de moins de 50 collaborateurs avec le label EnVol.
- Conduire un bilan carbone pour faire du climat un premier axe de travail sur les enjeux environnementaux.



Charlotte Pietri

Directrice des Opérations, Caméléon



Caméléon est une association créée en 1997 dont le but est de lutter contre les violences sexuelles faites aux enfants en France et aux Philippines.

La RSE a toujours été au cœur des préoccupations de Caméléon et résonne avec ses activités sociales et solidaires. Naturellement, les sujets historiquement adressés par Caméléon se situent davantage sur « le volet social, l'humain, et l'éthique globale dans la façon

de travailler ». Dans un premier lieu avec les collaborateurs pour valoriser leur engagement ; mais aussi avec les partenaires (donateurs et bénéficiaires) dans un souci de transparence et de co-construction.

Demain, l'enjeu principal de Caméléon est de formaliser et crédibiliser ses engagements en intégrant la RSE dans son prochain plan stratégique afin de respecter les exigences du label IDEAS.



Sékolène Chenebit

Juriste en droit social, FASST



Fasst est une startup de 40 salariés qui développe des solutions digitales pour les assureurs, mutuelles et courtiers pour développer leur chiffre d'affaires en prévoyance et santé collective.

Si la RSE n'était pas un sujet prioritaire pour l'entreprise dans ses premières années, elle a décidé récemment d'en faire un levier stratégique vis-à-vis des attentes de ses clients, et des obligations réglementaires.

Un nombre non négligeable d'actions RSE adaptées à l'échelle de l'entreprise, à ses valeurs et à ses

activités ont déjà été menées ou sont en travaux : achats responsables, sensibilisation des collaborateurs, égalité salariale, formations, petites actions relevant du bon sens.... Elles se concentrent davantage sur les volets humains et relations d'affaires que sur l'environnement, étant donné l'activité tertiaire de l'entreprise.

Le grand enjeu RSE de demain pour Sékolène est de débloquent suffisamment de temps pour formaliser toutes ces actions au sein d'une politique RSE planifiée et quantifiée.

4.2 Les locales



Les locales sont des entreprises ancrées sur leur **territoire** et souvent reconnues pour leur savoir-faire et leur expertise. Habituellement, la RSE a été amenée et est portée par les **dirigeants** de ces structures, soucieux du bien-être de leurs collaborateurs et du respect de leur territoire d'implantation.

Ces structures font donc de la **RSE depuis longtemps mais sans la nommer** comme telle, et cherchent aujourd'hui à s'inspirer d'acteurs ou de démarches similaires pour avoir une **vision à 360 degrés** et **mieux cerner leurs priorités**.

Points forts



Relations et conditions de travail



Développement local

Points à améliorer



Gouvernance



Relations d'affaires

Les enjeux des locales

Pour ces entreprises, construire une **stratégie RSE** est l'occasion de partager et de pérenniser des actions qui bien souvent reposent sur la bonne volonté de collaborateurs très engagés. Au-delà de leurs contributions pour leur territoire, ces entreprises doivent s'interroger sur les **liens entre leur activité, leur métier et les enjeux RSE**.

Quick wins

- Conduire une **analyse de matérialité** pour identifier ses enjeux RSE prioritaires vis-à-vis de son activité
- Interroger les **clients** et les **fournisseurs** sur leurs attentes en matière de RSE



Laurent Bizien & Victor Paul

DG & Technicien HSE, Martin Technologies



Martin Technologies est une PME d'une centaine de collaborateurs créée en 1929 et spécialisée dans le marquage industriel sur plastique et métal.

Les dirigeants de l'entreprise, en posture de « bons pères de famille », ont fait de la RSE avant l'heure sans le savoir. Attachés à leur territoire et à son dynamisme, ils ont très vite souhaité minimiser l'impact de leur activité sur leur environnement local.

Souhaitant également préserver la santé de ses collaborateurs, l'entreprise a obtenu dès 2003 des certifications qualité, sécurité, environnement.

L'entreprise a initié en 2015 une évolution culturelle et organisationnelle au sein de laquelle la RSE constitue un outil de taille pour autonomiser, responsabiliser et donc engager tous leurs salariés.



Ophélie Poder

Chargée de mission RSE, Biobleud



Biobleud est une **PME bretonne** qui produit des **pâtes à tartes Bio**.

Michel Talabardon, **fondateur engagé et convaincu**, a insufflé une fibre RSE à l'entreprise dès sa création il y a maintenant **trente ans**. Cette dynamique ne s'est pas essouffée et les deux co-gérantes actuelles ont des aspirations similaires.

Aujourd'hui labellisé **EnVol** (label environnemental pour les PME) et **Bioentreprise durable** (label adapté aux entreprises de l'agroalimentaire

bio), Biobleud est **actif sur tous les pans de la RSE** et s'attache à améliorer continuellement ses pratiques. Dans cette optique, deux axes de progrès ont été identifiés par l'entreprise :

- **Structurer ses processus RH et améliorer le dialogue social ;**
- Adopter une démarche **achats responsables**.

4.3 Les organisées



Les organisées sont des PME qui **maîtrisent parfaitement leurs processus internes**.

Elles sont majoritairement **certifiées** et/ou **labellisées** sur les sujets de la **qualité**, de **l'environnement** ou de la **sécurité**. Elles se sont dotées d'un plan d'action précis et d'une batterie d'indicateurs pour avancer de manière efficace et planifiée.

Points forts



Gouvernance



Environnement



Développement local

Points à améliorer



Droits des personnes



Relations et conditions de travail



Relations d'affaires

Les enjeux des organisées

Performantes sur les enjeux couverts par des normes de management et d'amélioration continue (**qualité, santé, sécurité, environnement**), elles ne disposent pas d'outils aussi pragmatiques pour progresser sur d'autres sujets. Pour autant, ces sujets n'en sont pas moins importants. Il leur revient d'étendre le champ de leur culture de **l'excellence** sur des thématiques plus **sociales et sociétales**.

Quick wins

- Établir des partenariats pour **l'inclusion** et la **diversité** ;
- Développer le **mécénat financier ou de compétences** avec des associations locales ;
- Approfondir ses engagements environnementaux sur des sujets plus récents (**biodiversité, numérique responsable**).



Ekosea est une **TPE** créée en 2015 qui propose du **financement participatif de projets exclusivement dédiés à l’océan et à l’environnement**.

Si la RSE n’est pas un sujet nouveau chez Ekosea (des pratiques en faveur de la qualité de leurs services et de l’environnement ont été mises en place très rapidement), une étape supplémentaire a été franchie avec l’adoption du **label EnVol**, la mise en place d’un **plan d’action** associé et d’actions de pilotage.

Du fait de sa petite taille et de son cœur de métier, Ekosea est davantage présent sur les sujets **environnementaux** que sociaux de la RSE : « il est difficile pour une TPE d’aller au-delà des obligations réglementaires sur les sujets de l’inclusion ou de la parité ». A l’avenir, Ekosea souhaite se démarquer en se positionnant sur ces aspects sociétaux, moins investis par les entreprises puisque « moins à la mode » selon Pierre-Maël.



Vélogik est une PME qui assure la **maintenance de flottes de vélos** d’entreprises, de collectivités et, plus récemment, de particuliers.

La RSE est dans l’**ADN** de l’entreprise et elle est **historiquement rattachée aux problématiques environnementales et qualité** avec les normes **ISO 14001** et **ISO 9001**, principalement du fait du cœur de métier de l’organisation. Dans une démarche de formalisation, d’amélioration continue des pratiques, de reconnaissance («

communiquer sans crainte d’être catalogué en greenwashing ») et afin « de ne pas oublier ce pourquoi ils s’engagent », Vélogik est en cours de labellisation **B Corp**.

Depuis sa création, Vélogik a étendu ses champs d’actions et s’attache désormais à adresser les sujets **humains** avec entre autres une attention particulière sur la minimisation des emplois précaires, **l’inclusion** (partenariats pour l’emploi de PMR), et la **diversité** (signataire de la Charte de la diversité).



Anaïs Kasbach
Responsable développement durable



Lunii est une jeune PME qui produit et commercialise la **Fabrique à Histoires**, objet audio qui permet aux enfants de 3 à 8 ans d'écouter et d'enregistrer leurs propres histoires, le tout sans ondes et **sans écran**.

Très actif en interne sur l'**analyse de leurs impacts sociétaux et environnementaux** (en témoigne la création rapide du poste d'Anaïs), Lunii est également labellisé LUCIE 26000 et compte obtenir le label numérique responsable dans les années à venir. Ces labels permettent à l'entreprise de « se positionner, de bénéficier d'une vision extérieure et critique » et sont tout à fait « **complémentaires** avec

la démarche en interne ». En effet, selon Anaïs, « pour qu'une démarche RSE fonctionne, il faut à la fois un **plancher stable** (en l'occurrence le label LUCIE), et créer de l'**émulation en interne** pour que les gens aient envie de participer ».

Pour ce qui est des **perspectives**, les lacunes identifiées sont sans surprises **corrélées à la jeunesse de l'entreprise**, encore en train de se structurer. **La feuille de route à horizon 2025** récemment adoptée par Lunii mettra notamment l'accent sur des sujets environnementaux aujourd'hui peu matures à l'échelle des PME en France (**biodiversité, numérique responsable, low-tech**).



5 Analyse par thématiques : obligations et leviers

5.1 Méthode et synthèse

Dans le cadre de l'étude nous avons déterminé pour chacune des 24 questions posées 3 différents stades d'avancement ou de maturité :

- Maturité faible : les enjeux n'ont pas encore été réellement appréhendés par les PME et (très) peu d'actions concrètes ont déjà été mises en place.
- Maturité moyenne : l'importance du sujet a été saisie, de premières actions ont été mises en place et des résultats concrets sont à noter.
- Maturité avancée : le sujet a été compris et intégré aux décisions stratégiques de l'organisation.

L'analyse des réponses nous permet de positionner les 24 questions en fonction des différents niveaux de maturité :

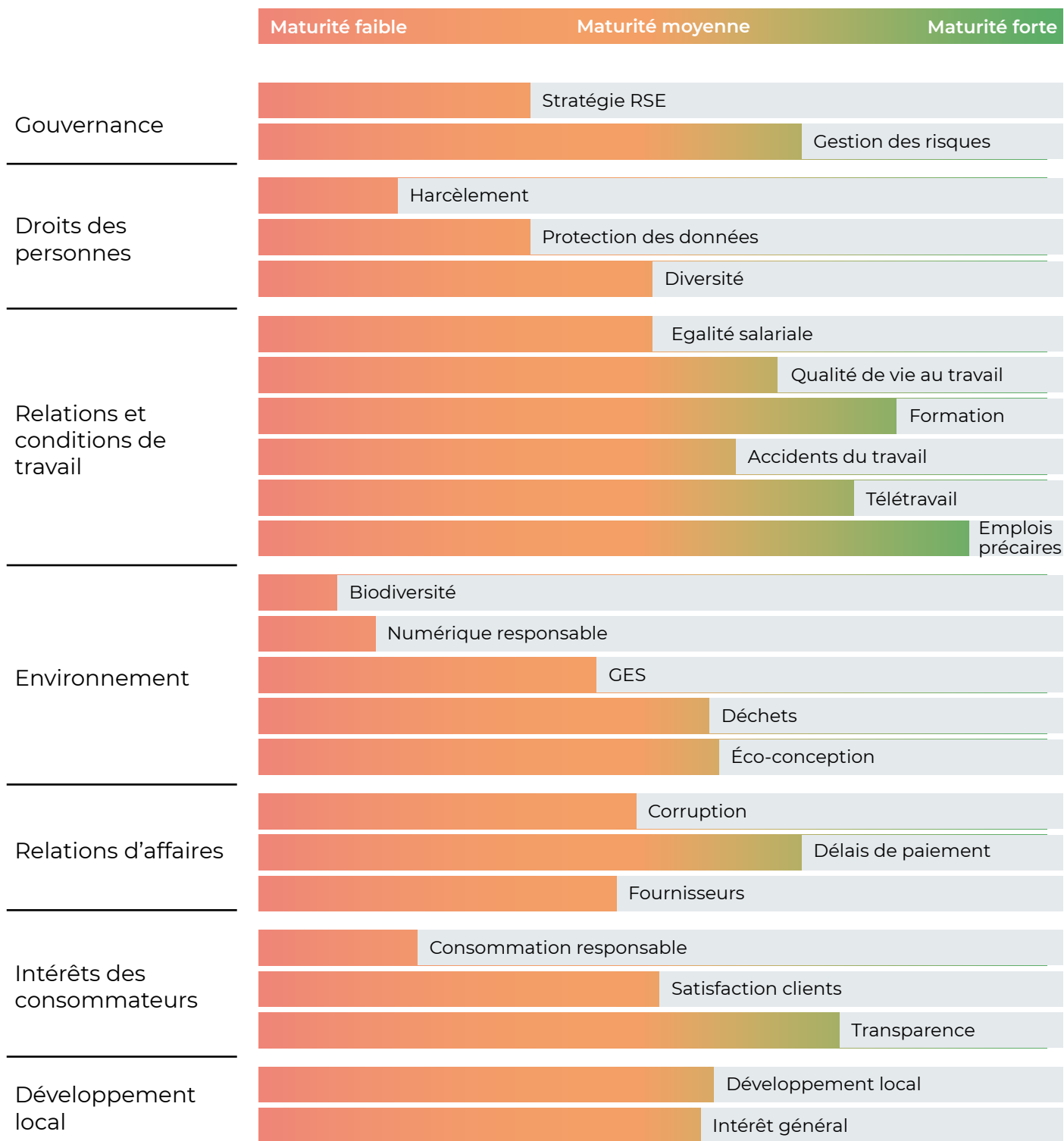
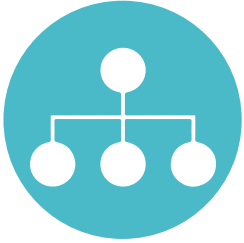


Figure 4 : Maturité des PME sur les sujets RSE

Le détail de chaque question et des réponses obtenues est disponible en annexes (p. 21).

5.2 La gouvernance



Sur ce volet *Gouvernance*, deux sujets ont été traités, à savoir :

- La stratégie RSE ;
- Les risques.

La PME a-t-elle mis en place des actions RSE ? Ces actions RSE font-elle partie intégrante de la stratégie de l'organisation ? Sur le deuxième point, nous cherchons à savoir quels types de risques l'organisation a identifié et quelle réponse elle essaie d'y apporter.

Où en sont les PME aujourd'hui ?

Stratégie RSE

Un consensus clair se dégage entre les PME répondantes, à savoir une **adoption massive de la RSE mais en ordre dispersé**.

En effet, 85% des répondants déclarent que leur organisation a déjà mis en place des actions RSE mais uniquement 24% considèrent

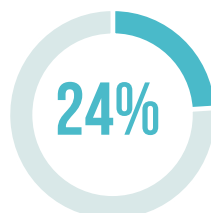
que ces dites actions ont été formalisées au sein d'une vraie stratégie RSE. En allant encore plus loin, seulement 14% des répondants estiment que la RSE est pleinement intégrée à la stratégie globale de l'entreprise, en lien avec les affaires.

Les risques

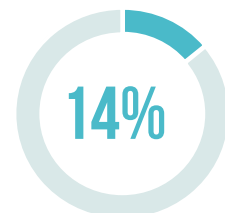
Une majorité d'entreprises (74 %) déclare avoir identifié différents risques, aussi bien économiques que sociaux et environnementaux. Toutefois, seulement 14% ont mis en place un plan d'action pour les piloter, les anticiper et les réduire.



des PME ont déjà mis en place des actions RSE



ont formalisé ces actions au sein d'une stratégie RSE



ont pleinement intégré la RSE à la stratégie globale et aux activités de l'entreprise

Quelles sont les obligations des PME en terme de gouvernance ?

Les PME ne sont pas soumises à la DPEF (Déclaration de Performance Extra-Financière), transposition en droit français de la directive européenne NFRD (Reporting Non Financier des Entreprises) qui consiste pour une organisation à communiquer ses impacts sociaux, environnementaux et sociétaux et la manière dont elle les gère.

Toutefois, certaines PME devraient être concernées par le **projet européen de directive CSRD** (Corporate Sustainability Reporting

Directive) du 21 avril 2021 qui s'inscrit dans le Plan Européen pour une Finance Durable et qui vise à renforcer et homogénéiser les rapports ESG mais aussi à tripler la quantité d'entreprises sujettes à ces obligations. En effet, toutes les entreprises cotées (à l'exception des micro-entreprises cotées) ainsi que celles dépassant deux des trois seuils suivants : 20 millions d'euros de bilan, 40 millions d'euros de chiffre d'affaires, 250 salariés, devront s'acquitter de cette mesure.

Pour les autres, la Commission

Européenne a déjà proposé « l'élaboration de normes distinctes et proportionnées », applicables sur la base du volontariat. On peut également s'attendre à ce que par effet de ruissellement, les entreprises non soumises à ce texte s'y soumettent d'elles-mêmes compte tenu de l'impact majeur sur les investissements. Une application en 2024 est attendue (avec un délai de 3 an supplémentaire pour les PME cotées).

Pour aller plus loin

Malgré l'absence d'obligations juridiques à ce stade, les PME ont commencé à s'emparer du sujet et à saisir tout l'intérêt qu'elles peuvent en retirer.

Toutefois, elles gagneraient à s'inspirer des normes juridiques en vigueur pour les ETI et les grands groupes et à formaliser leurs actions RSE au sein d'une **stratégie d'entreprise globale,**

cohérente et partagée à toutes les parties prenantes.

A cette fin, la **plateforme Impact** lancée par le gouvernement peut s'avérer utile : elle permet aux entreprises de publier leurs données ESG afin d'anticiper l'application de la directive européenne CSRD.

5.3 Droits des personnes



Sur ce volet *Droits des personnes*, trois sujets ont été traités, à savoir :

- Le harcèlement ;
- La diversité des profils ;
- La protection des données.

Sur le premier point, il s'agit de préciser si l'organisation s'est positionnée sur le sujet et, si oui, quels types d'actions elle a mis en place pour lutter contre toute forme de harcèlement.

Sur la diversité des profils, il s'agit de déterminer de quelle manière les processus de recrutement intègrent cet enjeu.

Enfin, nous cherchons à mesurer si les PME s'engagent de leur plein gré à protéger les données de leurs parties prenantes ou si elles se contentent simplement de respecter les réglementations en vigueur.

Où en sont les PME aujourd'hui ?

Harcèlement

30% des PME n'ont pas mis en œuvre d'action visant à éviter toute forme de harcèlement.

C'est un pourcentage important, étant donné que le harcèlement est une réalité qui sévit dans tous les milieux et qui concerne tout le monde, y compris les PME.

Il semblerait y avoir un réel manque de prise de conscience et d'actions proactives : à titre d'exemple, seulement 1/5 des répondants ont mis en place un système d'alerte facilitant le signalement d'actes de harcèlement.

Diversité des profils

Si 90% des répondants estiment que leur entreprise s'engage à lutter contre les discriminations, ces engagements ne se traduisent en actions concrètes (formation des RH, appui sur des partenaires spécialisés) que dans 41% des cas.

Protection des données

Toutes les PME ou presque sont en règle (9/10), mais uniquement 23% ont entrepris des actions qui dépassent ce cadre légal.



des PME n'ont pas mis en œuvre d'action visant à éviter toute forme de harcèlement.

Quelles sont les obligations des PME ?

Harcèlement

L'article L1152-4 du Code du Travail dispose que « l'employeur prend toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement moral ».

L'article L1153-5 dispose quant à lui que « l'employeur prend toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir les faits de harcèlement sexuel, d'y mettre un terme et de les sanctionner ».

L'ensemble de l'effectif doit être informé par tout moyen de ces dispositions « dans les

lieux de travail ainsi que dans les locaux ou à la porte des locaux où se fait l'embauche », des « actions contentieuses civiles et pénales ouvertes en matière de harcèlement sexuel et des coordonnées des autorités et services compétents ».

Diversité des profils

Le code du travail stipule que toutes les entreprises de plus de 20 salariés doivent employer **a minima 6 % de travailleurs handicapés**. En cas de non-respect, l'entreprise doit verser une contribution à l'Agefiph

dont le montant est calculé en fonction du nombre de travailleurs handicapés manquants.

En revanche, les entreprises de moins de 300 salariés ne sont pas tenues de dispenser des formations de non-discrimination à l'embauche à leurs chargés de recrutement.

Protection des données

Le RGPD s'applique à tous, bien que les PME soient dispensées de certaines obligations (comme la désignation d'un délégué à la protection des données)

Pour aller plus loin

Harcèlement

Les PME sont clairement en retard sur ce volet, et parfois en deçà des normes réglementaires en vigueur. Pourtant, elles sont tout autant concernées que les grands groupes et des actions efficaces peuvent rapidement être mises en œuvre. Il est donc essentiel qu'elles implémentent le plus rapidement possible des mesures d'information, de prévention, de sensibilisation et de lutte contre le harcèlement moral et sexuel.

Diversité des profils

Les solutions présentées ici (formation de RH ou appui sur des partenaires spécialisés) pour diversifier les recrutements sont des mesures moins adaptées aux PME qu'aux ETI/grands groupes. Toutefois, on peut imaginer des processus internes (grilles, quotas, recueil de feedbacks...) partagés à l'ensemble des collaborateurs dans un souci de transparence et d'inclusion. C'est un enjeu essentiel, dans la mesure

où la diversité est source de performance et de résilience, sans discrimination de taille ou de secteur d'activité.

Protection des données

Aller au-delà de la réglementation peut être source d'avantage concurrentiel puisque gage de transparence et de fiabilité dans les relations avec ses parties prenantes.

5.4 Relations et conditions de travail



Sur ce volet *Relations et conditions de travail*, six sujets ont été traités :

- Les emplois précaires ;
- La qualité de vie au travail ;
- Le télétravail ;
- Les accidents du travail ;
- La formation professionnelle ;
- L'égalité salariale.

On cherche à savoir dans quelle mesure l'organisation s'engage en faveur de la pérennité de l'emploi, du bien-être de ses collaborateurs (écoute des salariés, management participatif, flexibilité de travail, équilibre vie pro-vie perso), de leur montée en compétences (formation) et de leur sécurité (réduction des accidents de travail).

Où en sont les PME aujourd'hui ?

Globalement, les PME sont **bien placées** sur toutes ces problématiques liées aux relations et conditions de travail.

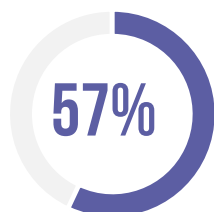
Plus précisément, la **sécurité de l'emploi est un de leurs points forts** : la majorité des entreprises interrogées ont totalement éliminé les emplois non pérennes, et la quasi-totalité y travaille ou les a fortement réduits.

Quant aux conditions de travail, les employés sont souvent libres de faire du télétravail et bénéficient régulièrement de formations.

Néanmoins, d'autres sujets sont moins bien adressés par les PME, à commencer par les systèmes de rémunération, jugés opaques ou informels pour 57% des sondés.

La réduction des accidents du travail est également un axe d'amélioration dans la mesure où un peu plus de la moitié des répondants considèrent que leur organisation part de zéro ou dispose encore d'une (large) marge de progression.

Enfin, la qualité de vie au travail est globalement jugée satisfaisante, et les résultats sont visibles pour près de 2/3 des sondés.



jugent les systèmes de rémunération opaques ou informels



des PME jugent la qualité de vie au travail globalement satisfaisante

Quelles sont les obligations des PME ?

Télétravail

Le télétravail était obligatoire avant le 9 juin 2021 pour les activités pouvant être réalisées à distance, en raison de la crise sanitaire. A partir de cette date, aucune règle n'oblige les entreprises à allouer systématiquement des jours de télétravail à ses collaborateurs.

Les entreprises de plus de 50 salariés sont concernées par la loi El Khomri de juillet 2016 sur **le droit à la déconnexion** négocié dans le cadre des négociations annuelles obligatoires. En ce qui concerne les PME, si les négociations ne sont pas obligatoires, une charte instaurant les modalités du droit à la déconnexion des salariés doit être rédigée (consignes sur les horaires de réponse aux mails ou appels, activation de messagerie d'absence...).

Santé, sécurité au travail

Pour assurer la sécurité de leurs salariés, les organisations doivent consigner tous les risques, le nombre de salariés exposés et les actions associées dans le **document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)**, sinon quoi leur responsabilité civile et/ou pénale peut être engagée. Les PME, comme toutes les entreprises en France, doivent également garantir des conditions de

travail qui préservent la sécurité de leurs employés (éclairage, aménagement du poste de travail, aération et assainissement des locaux...).

Pour toutes les entreprises de plus de 50 salariés, les consignes incendies doivent être clairement affichées et les consignes de sécurité intégrées au règlement intérieur (ainsi que des sanctions).

Formation

Sur les formations professionnelles, les PME, comme toutes les entreprises, doivent rédiger tous les 6 ans un état des lieux récapitulatif du parcours de chaque salarié, qui vise notamment à vérifier que ce dernier a suivi au moins une action de formation lors des 6 dernières années.

Les PME ont également l'obligation d'organiser un **entretien professionnel tous les deux ans** avec chaque salarié notamment pour identifier ses besoins d'accompagnement et/ou de formation, et l'impliquer dans la construction et la gestion de son parcours.

Rémunération

Enfin, si les entreprises ne sont pas obligées d'instaurer et de partager une grille de salaires, des dispositions spécifiques entourent l'égalité salariale. L'ensemble des entreprises

ont pour obligation de garantir une **égalité de rémunération entre les femmes et les hommes** pour un travail de valeur égale. Plus spécifiquement, les entreprises de plus de 50 salariés doivent calculer et publier annuellement leur **Index de l'égalité Femmes-Hommes**, qui inclut l'écart de rémunération femmes-hommes, l'écart de répartition des augmentations individuelles, le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, et la parité parmi les 10 plus hautes rémunérations. Si le résultat de l'indice est inférieur à 75 points (sur 100), des mesures correctives, décidées lors de la négociation obligatoire des salaires, doivent être mises en place pour atteindre au moins 75 points dans un délai de 3 ans. Si l'écart salarial persiste, l'entreprise s'expose à une pénalité financière.

Pour aller plus loin

Formation

Les PME pourraient anticiper davantage les besoins en formation de leurs salariés (lors des entretiens annuels par exemple au lieu des entretiens professionnels tous les deux ans). Diversifier les formations et les formateurs en créant par exemple un vivier de formateurs internes qui partageraient le savoir acquis lors de leurs tâches/ missions à leurs collègues peut être un axe d'amélioration.

Rémunération

En ce qui concerne les systèmes de rémunérations, les PME peuvent aisément construire une **grille de salaires, la partager à tous et l'actualiser régulièrement** grâce à un benchmark externe des rémunérations du secteur.

Santé, sécurité au travail

Pour réduire les accidents du travail, les PME non engagées sur le sujet pourraient commencer par mettre en place des **actions de prévention et de sensibilisation**. Pour ce faire, elles peuvent s'appuyer sur des acteurs de prévention

locaux (en particulier les services de santé au travail et le réseau prévention de l'assurance maladie en région qui propose des subventions ciblées aux PME) ou encore l'Institut national de recherche et de sécurité qui propose de plus en plus d'outils spécifiques pour les PME. Elles ont tout intérêt à initier de telles actions en raison des frais (directs ou indirects) liés à l'absentéisme et des répercussions sur l'image de marque de l'entreprise et in fine son capital humain.

5.5 Environnement



Sur ce volet *environnement*, cinq sujets ont été traités, à savoir :

- L'éco-conception ;
- La gestion des déchets ;
- Les émissions de GES ;
- La biodiversité ;
- Le numérique responsable.

Quelle part des produits et services d'une entreprise sont éco-conçues ? Comment l'organisation assure-t-elle la gestion de ses déchets ? En amont (avec des politiques de zéro déchet par exemple) et/ou en aval (avec des politiques de recyclage ou de valorisation) ? Pour les émissions de GES, quelle est l'évolution des émissions pour l'entreprise ? Quelles sont ses ambitions et sa stratégie de réduction ? Enfin, l'entreprise met-elle en place des actions pour réduire l'impact du numérique et préserver la biodiversité ?

Où en sont les PME aujourd'hui ?

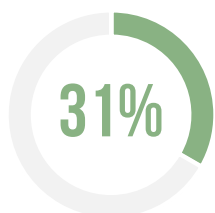
L'éco-conception et la gestion des déchets sont les deux sujets environnementaux les mieux adressés par les PME. En effet, elles sont respectivement 86% et 89% à s'être emparées du sujet.

Toutefois, les **actions sont encore limitées** et couvrent rarement toute la gamme des produits et services (pour l'éco-conception) et l'intégralité des déchets. Si la partie aval des déchets est relativement bien prise en compte, la partie amont l'est beaucoup moins : moins d'une entreprise sur

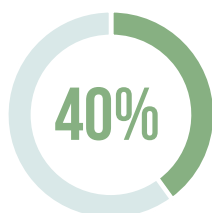
2 pilote, réduit ou élimine sa production de déchets.

Moins de structures se sont positionnées sur la question du pilotage des émissions de gaz à effet de serre. En effet, près d'**1 structure sur 3 ne cherche pas à réduire ses émissions de gaz à effet de serre**. Pis encore, moins de la moitié des entreprises interrogées ont un plan d'action clair pour faire baisser leurs émissions, et seulement 7% se disent alignées sur les Accords de Paris.

Enfin, la biodiversité et le numérique responsable sont les deux sujets (toutes thématiques confondues) sur lesquels les sondés considèrent que leurs organisations sont le plus en retard. Approximativement 40% des PME n'ont pas pris en main ces 2 sujets, ce qui témoigne du manque de connaissance des PME. Très peu ont une démarche avancée et structurée qui va au-delà de quelques actions ponctuelles. Il y a donc là un réel manque de prise de conscience des enjeux de la part des PME qui ne se sentent pas directement concernées par le numérique responsable et la préservation de la biodiversité.



des PME voient leurs émissions de GES augmenter



n'ont pas encore intégré le numérique responsable et la biodiversité à leur démarche RSE

Quelles sont les obligations des PME ?

Éco-conception

Certaines filières doivent suivre des lois ou des directives spécifiques afin d'éco-concevoir leurs produits. La **loi AGECE** oblige ainsi tous les producteurs soumis aux filières de responsabilité élargie (REP) énumérées dans le Code de l'environnement à élaborer des **plans quinquennaux d'éco-conception et à afficher le logo Triman** sur ses produits (sauf les emballages de boissons en verre). Les fabricants de produits ou d'équipements électriques et électroniques doivent quant à eux être alignés avec la **directive cadre européenne Écodesign** et respecter un niveau de performance énergétique et environnemental minimal pour mettre leurs produits et équipements en vente sur le marché européen.

Déchets

La gestion et la prévention des déchets font l'objet d'une réglementation riche et évolutive. Le **Code de l'environnement** oblige toutes les entreprises à tenir un **registre des déchets** à jour et conservé au moins 3 ans. Ce registre détaille la nature des déchets, leurs quantités, la filière de traitement, les dates de réception, d'expédition, d'enlèvement, de traitement, le nom et l'adresse des installations de traitement ou encore l'identité des collecteurs et transporteurs. En cas de refus de fournir les

informations liées au registre, les entreprises encourent des sanctions.

Certains déchets font l'objet de réglementations spécifiques. Ainsi en est-il du **décret 5 flux** qui oblige toutes les entreprises produisant plus de 1 100 litres de déchets par semaine et collectées par le service public, ou plus d'1 litre par semaine lorsque collectées par un prestataire privé, à trier les déchets 5 flux (papier, métal, bois, plastique et verre) de leur activité. Le même régime s'applique pour les déchets d'emballage. Pour les entreprises concernées, il existe également des obligations de tri et de valorisation des biodéchets produits par leur activité.

Réduction des GES

Les PME, contrairement aux entreprises de plus de 500 salariés, n'ont pas d'obligation de faire un Bilan des Emissions des Gaz à Effet de Serre et d'y joindre un plan de transition avec une synthèse des actions envisagées pour réduire ses émissions. Elles sont en revanche concernées par des objectifs de **réduction de consommation d'énergie dans les bâtiments** (loi ELAN et la Réglementation Environnementale des bâtiments neufs RE2020) ou **d'optimisation des déplacements** (loi d'orientation des mobilités).

Biodiversité

Pour la biodiversité, la loi PACTE concerne toutes les entreprises et englobe la prise en compte des impacts de l'entreprise sur la biodiversité. En cas de dommages qui affectent des espèces et habitats protégés, **la loi pour la reconquête de la biodiversité** oblige les entreprises à réparer le préjudice écologique commis en assurant la remise en état de la ressource (réparation primaire) et la réparation ex post des pertes de services écologiques. Ensuite, certaines obligations sont spécifiques à des secteurs d'activité ou des projets précis : aménagement, exploitation commerciale ou grandes extensions, recherche et développement (instituts de recherche, entreprises de cosmétiques, agroalimentaires, pharmaceutiques), certaines ICPE (Installations Classées pour la Préservation de l'Environnement).

Numérique responsable

Pour le numérique responsable, seuls les fabricants de produits électriques et électroniques de consommation courante et à partir de 2022 les fournisseurs d'accès internet et opérateurs mobiles ont des obligations de durabilité selon la loi du 10 février 2020 relative à la **lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire** (dite loi AGECE).

Pour aller plus loin

Éco-conception

Afin d'adopter une démarche vertueuse d'éco-conception, il est essentiel de se questionner sur l'utilité de son produit/service, c'est-à-dire sur le besoin central auquel on essaie de répondre.

Cela permet ainsi de mettre de côté les fonctionnalités accessoires pouvant être supprimées, en veillant à ne pas trop dégrader l'expérience utilisateur.

Analyser ses impacts environnementaux tout au long du cycle de vie du produit pour avoir des actions efficaces et cohérentes (choix des matières premières en amont, modularité pour permettre le remplacement de pièces détachées et in fine la réparabilité, éviter les mélanges de matières pour simplifier leur récupération et donc le recyclage...).

Numérique responsable

Les actions en faveur du numérique responsable peuvent viser à limiter les ressources informatiques et énergétiques au niveau du terminal utilisateur, du réseau et du centre informatique.

Gestion des déchets

Après avoir bien chiffré sa production de déchets, chercher à réduire au maximum en amont leur production est la priorité. Ensuite, il faut chercher des solutions pour gérer leur fin de

vie en respectant la priorisation suivante : prévention, réemploi, recyclage, incinération et mise en décharge. A noter que de plus en plus de partenaires existent pour aider les entreprises, dont les PME, dans leur politique de déchets : Valdelia, Corepile, Les Joyeux Recycleurs, Praxy, Easytri, ELISE, Lemon Tri, Takeawaste...

Réduction des émissions de GES

Piloter et réduire ses émissions de GES revêt aussi bien des enjeux stratégiques que des enjeux d'image, de réputation ou de RH. Les guides sectoriels de l'ADEME présentent les étapes clefs et les principales difficultés rencontrées lors de l'élaboration d'un bilan d'émissions de GES, spécifique à chaque secteur. Ils peuvent être d'une grande aide pour des PME en quête d'informations ou d'accompagnement et pour focaliser ses efforts sur les postes les plus significatifs.

Ensuite, réaliser l'inventaire des émissions et construire le plan d'action associé par exemple en suivant les méthodes du Bilan Carbone®, initialement développé par l'Ademe, ou du GHG Protocol.

Préserver la biodiversité

Pour la biodiversité, il peut être pertinent pour commencer de mesurer son niveau de dépendance, grâce à l'indicateur d'interdépendance de

l'entreprise à la biodiversité (IIEB) mis au point par l'association OREE. On peut également utiliser Le Biodiversity Footprint, outil croisant études scientifiques et données des entreprises, pour quantifier les impacts d'un produit sur la biodiversité au cours de son cycle de vie et in fine identifier des pistes d'action.

Des exemples d'actions concrètes à appliquer dans le mode de fonctionnement de la société incluent notamment :

- Végétaliser les surfaces disponibles sur les sites d'exploitation (parkings, toits et terrasses, murs...).
- Lutter contre la déforestation importée dans la politique d'achat (aliments du bétail, de bois, de papier...) en identifiant les postes d'achats à risque et en formant le personnel acheteur à ces enjeux.
- S'assurer que les prélèvements effectués pour le processus de production de l'entreprise n'affectent pas le renouvellement des espèces (ex. : pêche).
- Fixer des objectifs ambitieux en matière de rejets de polluants atmosphériques, d'effluents ou de déchets solides

5.6 Relations des affaires



Sur ce volet *Relations d'affaires*, trois sujets ont été traités, à savoir :

- Les délais de paiement ;
- La lutte contre la corruption ;
- Le choix des fournisseurs.

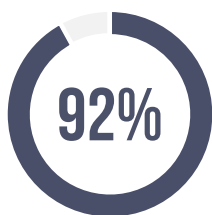
Les PME respectent-elles les délais réglementaires de paiement et, le cas échéant, réduisent-elles au maximum ces délais ?

Dans quelle mesure, les PME luttent-elles contre la corruption ?

Enfin, les répondants ont dû évaluer si des critères RSE sont pris ouvertement en compte dans le choix des fournisseurs et dans quelle mesure ils influencent la prise de décision.

Où en sont les PME aujourd'hui ?

Les **délais de paiement sont respectés par la quasi-totalité des répondants** (92% pour être exacts), et ils sont presque 1 sur 2 à aller au-delà, ce qui est plutôt satisfaisant.



des PME respectent les délais de paiement

En revanche, les PME sont très hétérogènes dans leurs réponses apportées à la lutte contre la corruption.

Elles sont approximativement 1/3 à n'appliquer aucunes mesures, et 1/3 également de l'autre côté du spectre à être très mature sur le sujet et à mener des actions efficaces et coordonnées. C'est le sujet (toutes thématiques confondues) le plus clivant c'est-à-dire sur lequel les différences entre les sondés sont les plus significatives, certainement en raison des grands écarts d'exposition à la corruption entre les secteurs d'activité.

Enfin, seuls un peu plus d'1/3 des répondants jugent que leur organisation prend en compte de manière ouverte et formelle des critères RSE dans le choix de leurs fournisseurs. Pis encore, ces critères seraient réellement discriminants pour 1 entreprise sur 5 seulement.



des PME prennent en compte des critères RSE dans le choix des fournisseurs

Quelles sont les obligations des PME ?

Délais de paiement

Toutes les entreprises sont dans l'obligation d'effectuer leurs paiements conformément aux délais légaux et convenus entre les parties.

D'après le Code de commerce, sauf dispositions prises dans les CGV ou les CGA, les délais de paiements entre entreprises sont de 30 jours à compter de la livraison, de la réception de la commande ou de l'exécution de la prestation.

Des dispositions peuvent être prises pour allonger ce délai

par accord entre les parties dans la limite de 45 jours fin de mois ou 60 jours après la facturation. En cas de non-respect de cette règle, une personne physique encourt 75 000€ d'amende et une personne morale 2 M€. La sanction est également publiée.

Corruption

Les PME ne sont pas assujetties aux nouvelles obligations de la loi Sapin 2 (sur la mise en place d'un dispositif de prévention de la

corruption). Toutefois, elles ont intérêt à être vigilantes aux risques de corruption puisqu'elles peuvent être évaluées par un partenaire commercial soumis aux obligations de contrôle de l'intégrité des tiers, ou par un partenaire financier.

Engagement RSE des fournisseurs

Nulle obligation n'entoure la prise en compte de critères RSE dans le choix de ses fournisseurs.

Pour aller plus loin

Délais de paiement

Les délais de paiement sont généralement bien respectés par les PME d'après les réponses au sondage. On peut toutefois donner quelques exemples de bonnes pratiques pour aller plus loin qui s'appliqueraient plutôt dans le cadre de relations de longue durée. Par exemple, **anticiper le paiement**, en mettant en place des virements récurrents. **simplifier** la gestion des factures, en les envoyant rapidement après leur date d'émission, en privilégiant le format numérique et l'envoi direct plutôt qu'en passant par des plateformes ou intermédiaires qui complexifient la réception.

Corruption

Si les PME ne sont pas tenues légalement de mettre en place une **politique anti-corruption**, elles ont tout intérêt à le faire puisque cela contribue à prévenir le risque de corruption des salariés au sein de l'entreprise et à se **positionner favorablement auprès des grands clients, fournisseurs ou acteurs de financements**. Pour ce faire, une organisation peut tout d'abord sensibiliser ses collaborateurs (et surtout ceux le plus exposés) en prodiguant des formations. Elle peut ensuite rédiger un **code de conduite** qui permet aux collaborateurs de déceler les situations ou comportements susceptibles de caractériser des faits de corruption. Un dispositif d'alerte interne, ou

un **référént éthique**, doivent permettre de recueillir les signalements ou suspicions éventuelles.

Enfin, les sanctions encourues en cas de violation du code de conduite doivent être claires et connues de tous.

Engagement RSE des fournisseurs

Si les PME n'ont aucune obligation en matière de RSE dans leur chaîne de valeur, ce sujet revêt une importance particulière puisqu'il permet de renforcer les liens avec ses fournisseurs, sa stratégie RSE, la résilience de sa chaîne d'approvisionnement, protéger son image et anticiper les évolutions réglementaires (la France étant, rappelons-le, l'un des premiers pays qui

a légiféré sur la responsabilité des grandes entreprises vis-à-vis de leur chaîne de valeur avec le devoir de vigilance). Pour se saisir du sujet, les PME doivent :

1. **Être au clair sur la pondération des critères** en fonction de leur importance pour l'entreprise.

2. **Mettre en place un Code de conduite ou une charte RSE** à destination de leurs sous-traitants et fournisseurs pour afficher de manière transparente les thématiques à prendre en compte, les réglementations à respecter et les valeurs portées par la structure référente. Ce document peut être annexé au contrat.

3. **Évaluer leurs fournisseurs et sous-traitants.** Il est possible d'inclure cette exigence dans le contrat en précisant la périodicité de l'évaluation, ainsi que ses modalités d'exécution (périmètre d'analyse, frais à charge du donneur d'ordre ou à celle du fournisseur, etc.).

4. **Analyser la performance RSE des partenaires** à la suite de ce recueil des données en fonction de l'ordre de priorité des critères sélectionnés au début de la démarche. Pour les acteurs qui ne remplissent pas certains critères ou qui obtiennent un score en dessous d'un seuil préalablement défini, il est possible d'établir un plan de progrès pour les accompagner. Ce plan fixe les actions correctives à entreprendre, les objectifs à atteindre et les échéances correspondantes. En cas de non-conformité majeure, des sanctions peuvent être envisagées, allant jusqu'à la rupture de contrat.

5.7 Intérêt des consommateurs



Sur ce volet *Intérêt des consommateurs*, trois sujets ont été traités, à savoir

- La transparence ;
- L'accompagnement des clients vers des modes de consommation plus responsables ;
- La satisfaction clients.

Il s'agit de déterminer à quel point les PME sont proches de leurs clients et engagées dans une démarche de transparence et de partage bilatérale d'informations. Elles peuvent tout aussi bien fournir de l'information à leurs clients qu'en recevoir en se montrant proactives, via des mesures de satisfaction clients par exemple. On cherche également à savoir si l'entreprise incite ses clients à mieux, voire à moins, consommer.

Où en sont les PME aujourd'hui ?

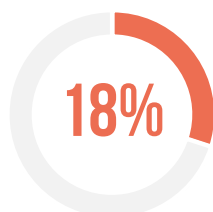
Les sondés estiment en grande majorité que leur organisation a minima enclenché des premières actions pour gagner en transparence. Qui plus est, **plus d'une entreprise sur 3 se dit être reconnue pour la transparence de ses pratiques.**

En revanche, les PME n'ont pas le réflexe de recueillir l'avis de leur base clientèle pour améliorer leur offre. Presque 1 PME sur 5 n'a pas du tout mis en place d'outils pour mesurer la satisfaction de ses clients, et seulement **40% le font de manière systématique.**

Enfin, si 1/3 des PME n'incite pas ses clients à adopter une consommation plus responsable, elles sont près de 18% à promouvoir de nouveaux modes de consommation et incitent leurs clients à moins consommer. Moins d'une entreprise sur 5 déclare avoir mis en place des actions concrètes et structurantes pour changer les comportements de consommation de leurs clients. Le manque de prise en compte du sujet démontre que les PME ont encore du chemin à faire pour contribuer à transformer les pratiques de leurs clients.



PME n'a pas d'outil pour mesurer la satisfaction client



des PME promeut de nouveaux modes de consommation et incitent ses clients à moins consommer

Quelles sont les obligations des PME ?

Engagement RSE des fournisseurs

Aucune réglementation n'existe autour d'un potentiel devoir de transparence des PME ou d'accompagnement de leurs clients vers des modes de consommation plus responsables.

Transparence

Si elles sont dans l'obligation de communiquer certaines informations au regard de leur activité, s'engager dans une politique de transparence à l'égard de ses partenaires commerciaux et de ses clients ou de communication responsable relève davantage d'une démarche volontaire que contrainte.

Satisfaction client

Il en est de même pour les enquêtes de satisfaction clients qui ne sont nullement obligatoires mais qui, si réalisées, doivent être conformes avec les exigences du RGPD dans le recueil et le traitement des données.

Pour aller plus loin

Montrer de l'intérêt pour son client, être à son écoute et prendre en compte son avis permet à une PME d'**améliorer ses produits ou services**, sa réputation et de développer des avantages stratégiques.

Pour attirer de nouveaux clients, l'entreprise peut **communiquer sur les impacts sociaux et environnementaux de ses produits ou services en toute transparence**, tout en les sensibilisant sur des pratiques de consommation plus responsables. Attention toutefois à ne pas tomber dans

le greenwashing en forçant le trait ou en mettant l'emphase sur certains impacts sociaux ou environnementaux, certes positifs, mais minimes par rapport au reste de son activité. Sinon quoi le bad buzz peut vite arriver.

Pour bien évaluer la satisfaction de ses clients, il est essentiel de se fixer **un objectif clair sur le pourcentage de satisfaction clients** à atteindre. Le questionnaire de satisfaction doit être pertinent et percutant, envoyé systématiquement et l'on doit

tracer son taux de réponse. Les réponses en-dessous d'un certain score doivent être traitées sans plus attendre, en essayant de trouver des solutions à l'insatisfaction identifiée.

5.8 Développement local



Sur ce dernier volet du *Développement local*, deux sujets ont été identifiés :

- L'empreinte locale ;
- La contribution à des initiatives d'intérêt général.

Pour le premier sujet, il s'agit de déterminer si l'organisation participe au développement économique de son territoire d'implantation et par quels moyens.

Le deuxième sujet permettra de déceler si les PME en France œuvrent en faveur de structures associatives et sous quelles formes se matérialisent leurs engagements.

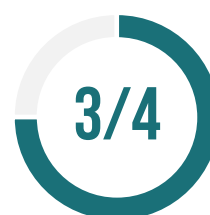
Où en sont les PME aujourd'hui ?

Empreinte locale

Rares sont les entreprises qui ne privilégient leur territoire, que ce soit au niveau des **recrutements** ou de leur fonction **achats**. Néanmoins, elles ne sont que 17% à ancrer leurs engagements locaux à travers d'autres sujets que le recrutement ou les achats et à calculer leurs impacts sur le territoire.

Intérêt général

Sur le volet associatif, les PME sont près de 3/4 à être actives sur le sujet, presque la moitié d'entre elles ont un engagement pérenne ou sur le long terme auprès d'associations. C'est donc un sujet qui touche une large part des entreprises répondantes.



des PME soutiennent le monde associatif

Quelles sont les obligations des PME ?

Cette dernière thématique n'est pas empreinte de contraintes réglementaires spécifiques. Les PME ont le choix de s'investir sur ces sujets de développement local à leur guise, sur la base du volontariat.

Pour aller plus loin

Empreinte locale

Pour les PME, le développement local passe aujourd'hui presque exclusivement par les fonctions RH et achats.

Or, le territoire recèle d'acteurs économiques de différentes natures et aux compétences bien souvent complémentaires, mais qui aujourd'hui peinent à communiquer entre eux.

Cela peut avoir plusieurs explications : ils ne disposent pas du cadre adéquat ou ils n'en voient pas forcément l'intérêt direct.

Toutefois, des initiatives coopératives impliquant des acteurs divers commencent à émerger et à se structurer.

On peut citer les **Pôles Territoriaux de Coopération Economique (PTCE)**, qui existent depuis 2009 à

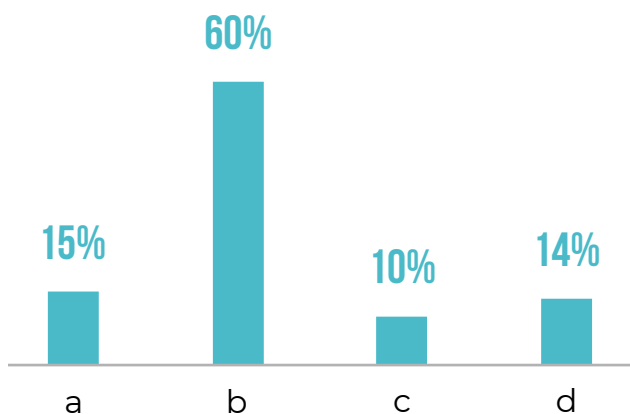
la faveur d'une réflexion engagée et animée par le Labo de l'ESS avec plusieurs réseaux de l'ESS et qui font l'objet d'une redynamisation récente. La définition officielle de 2010 est la suivante : « un PTCE est un regroupement, sur un territoire donné, d'initiatives, d'entreprises et de réseaux de l'économie sociale et solidaire associé à des PME socialement responsables, des collectivités locales, des centres de recherche et organismes de formation, qui met en œuvre une stratégie commune et continue de coopération et de mutualisation au service de projets économiques innovants de développement local durable ». Ainsi, les PME auraient toute leur place au sein de telles initiatives, qui n'attendent qu'à être dynamisées pour gagner en ampleur et en efficacité.

Intérêt général

Pour ce qui est de l'engagement associatif, le mécénat de compétences est un levier RSE encore trop peu actionné par les PME aujourd'hui, pourtant source de nombreuses externalités positives pour la société et l'entreprise en question (image de marque, attractivité et fidélisation des collaborateurs...). Dans le cas d'une PME, le nombre réduit de salariés et les ressources limitées constituent des freins importants mais surmontables avec un peu d'organisation et éventuellement d'aide extérieure.

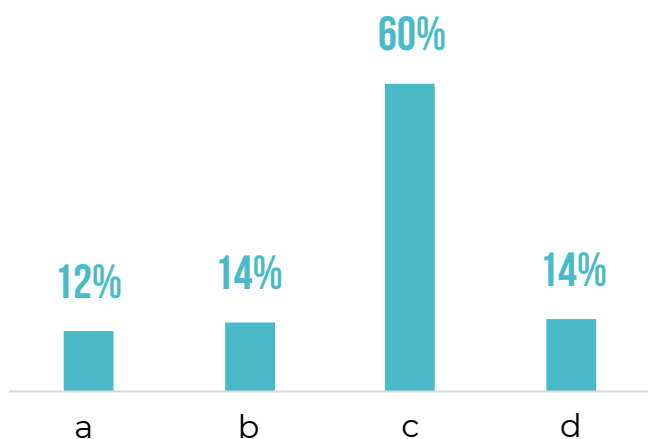
7 Résultats détaillés

La stratégie RSE de l'entreprise existe-t-elle et est-elle intégrée à sa stratégie globale ?



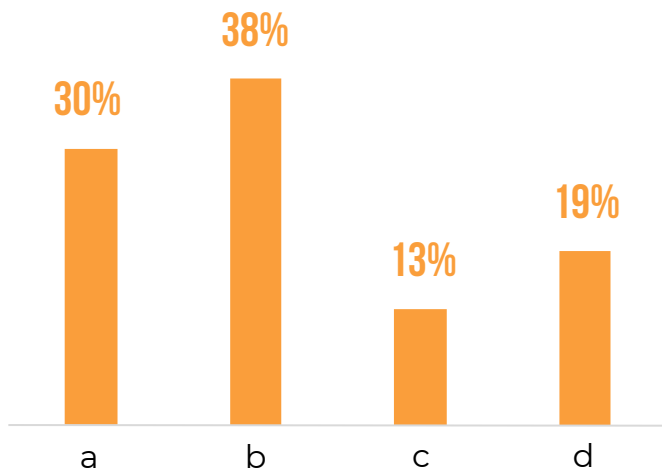
- a) Pas du tout
- b) Des actions RSE sont mises en place mais une stratégie n'est pas formalisée
- c) Notre stratégie est formalisée et connue de tous les salariés
- d) La RSE est pleinement intégrée à la stratégie de l'entreprise, elle est connue des clients et fournisseurs et est portée par les dirigeants

Avez-vous identifié les différents risques auxquels l'entreprise fait face et sont-ils suivis ?



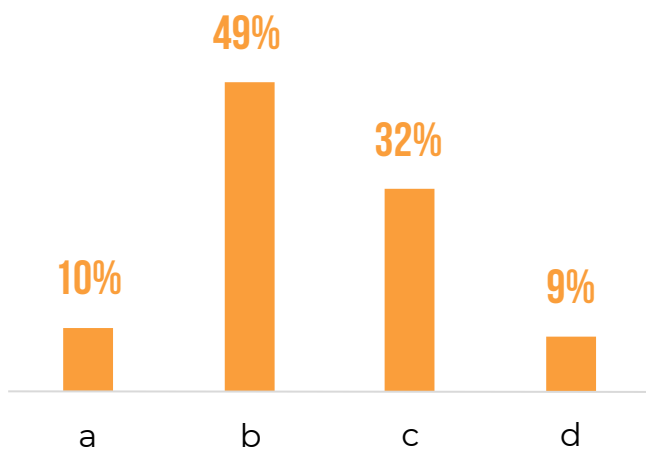
- a) Pas du tout
- b) L'entreprise a identifié les risques économiques
- c) L'entreprise est consciente des risques sociaux (réputation, marque employeur, devoir de vigilance...) et environnementaux (raréfaction des ressources naturelles, énergies fossiles, changement climatique...) mais ils ne sont pas formalisés
- d) Les risques sont parfaitement connus et pilotés, un plan d'action est mis en place

Des moyens sont-ils mis en œuvre pour éviter toute forme de harcèlement ?



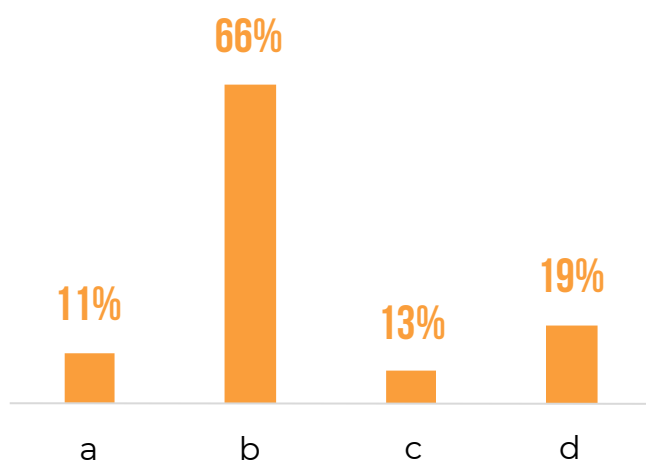
- a) Non
- b) Les collaborateurs sont sensibilisés aux situations de harcèlement
- c) L'entreprise affiche des sanctions
- d) L'entreprise est très mature sur le sujet, a mis en place un système d'alerte et lutte activement contre toute forme de harcèlement

Les profils de l'entreprise sont-ils diversifiés (genre, âge, handicap...) ?



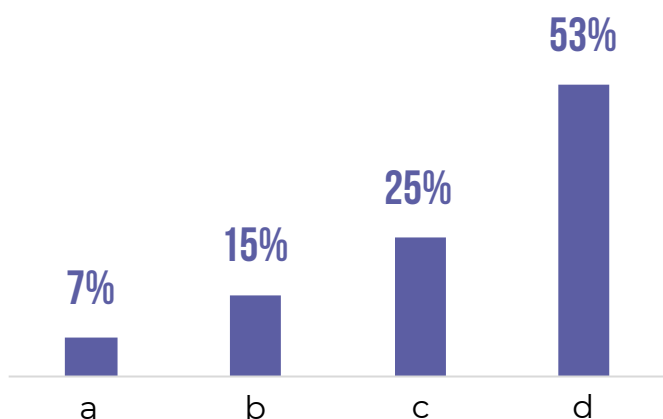
- a) Pas du tout
- b) L'entreprise s'engage à lutter contre les discriminations
- c) Les RH sont formés et ont intégré des processus en faveur de la diversité
- d) L'entreprise s'appuie sur des partenaires spécialisés sur la diversité pour recruter

La protection des données de l'ensemble des parties prenantes est-elle assurée ?



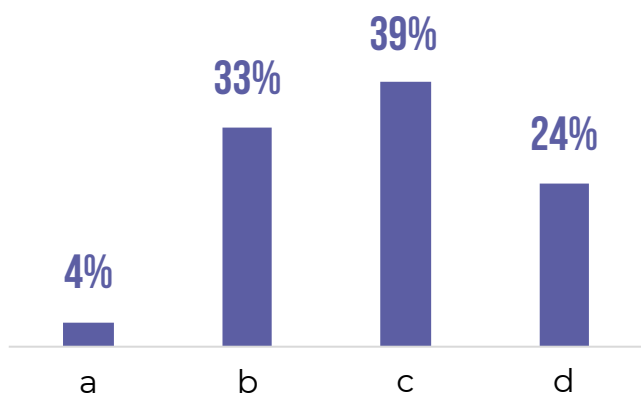
- a) Pas du tout
- b) L'entreprise respecte la réglementation en matière de collecte et de protection des données
- c) De nombreuses actions sont engagées au-delà du réglementaire
- d) L'entreprise est avancée sur le sujet et la protection des données est essentielle

L'entreprise minimise-t-elle le nombre d'emplois précaires ?



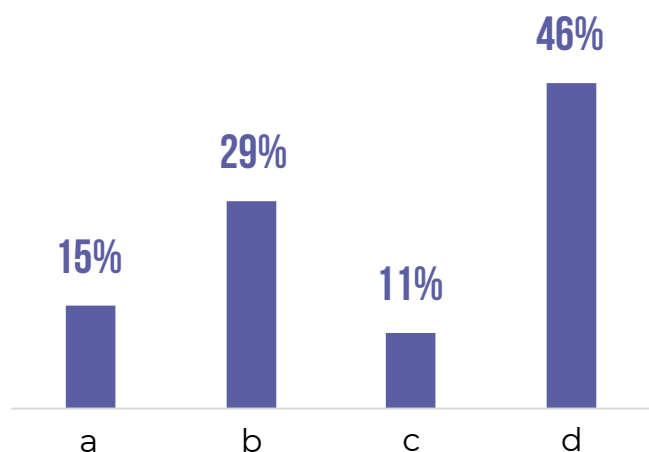
- a) Non
- b) Elle y travaille mais il y a encore beaucoup de CDD et d'intérimaires
- c) L'entreprise a fortement réduit le nombre d'emplois précaires
- d) Tous les emplois sont pérennes et l'entreprise s'engage en faveur de l'insertion

La qualité de vie au travail est-elle assurée pour l'ensemble des salariés (équilibre entre vie pro et vie perso, management participatif, conditions de travail...) ?



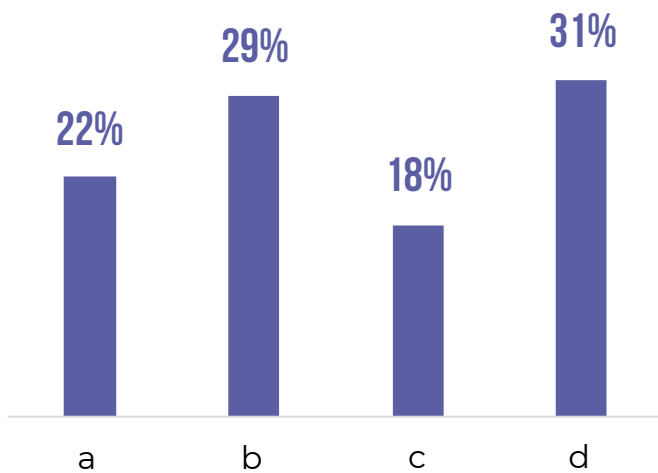
- a) Non, aucune action n'est mise en œuvre sur le sujet
- b) De premières actions sont mises en place pour améliorer le confort des locaux mais l'entreprise peut progresser
- c) De nombreuses actions sont engagées, notamment sur l'équilibre vie pro-vie perso, l'écoute des salariés et les premiers résultats sont visibles
- d) L'entreprise est très mature sur le sujet avec un management participatif, elle pilote ses actions et les résultats sont reconnus de tous

Le télétravail est-il possible ?



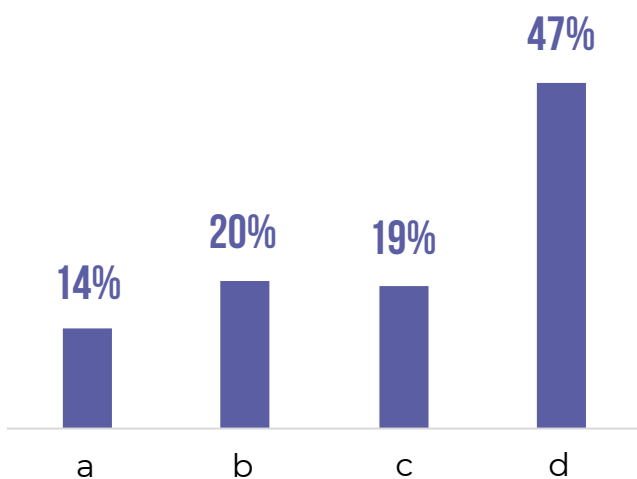
- a) Non
- b) Oui pour une partie des salariés
- c) Oui pour tous mais au maximum 1 jour par semaine
- d) Oui pour 100% des postes télétravaillables et ce plusieurs jours par semaine

L'entreprise travaille-t-elle activement pour réduire les accidents du travail ?



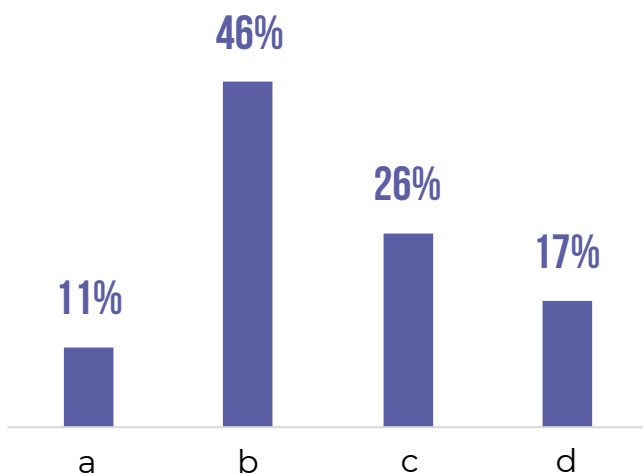
- a) Non il n'y a pas d'action en cours
- b) De premières actions sont mises en œuvre mais l'entreprise peut progresser
- c) De nombreuses actions sont engagées et les accidents du travail sont en baisse
- d) L'entreprise est très mature sur le sujet, elle pilote ses actions et a de très bons résultats

L'ensemble des salariés sont-ils formés ?



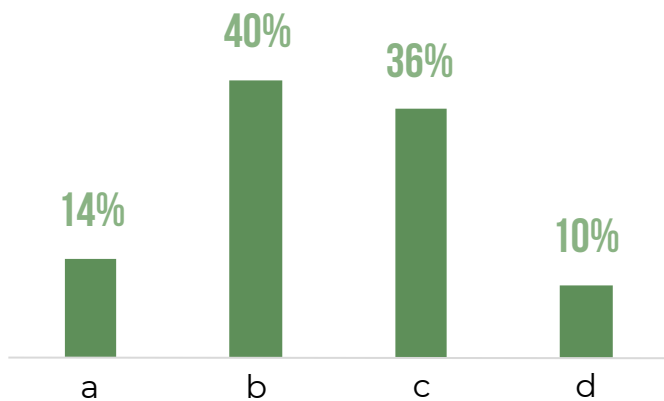
- a) Non c'est très rare
- b) Une fois tous les 2 ans
- c) Une fois par an
- d) La formation s'inscrit dans le cadre d'une gestion des emplois et des compétences et anticipe les besoins futurs

Le système de rémunération est-il équitable et transparent ?



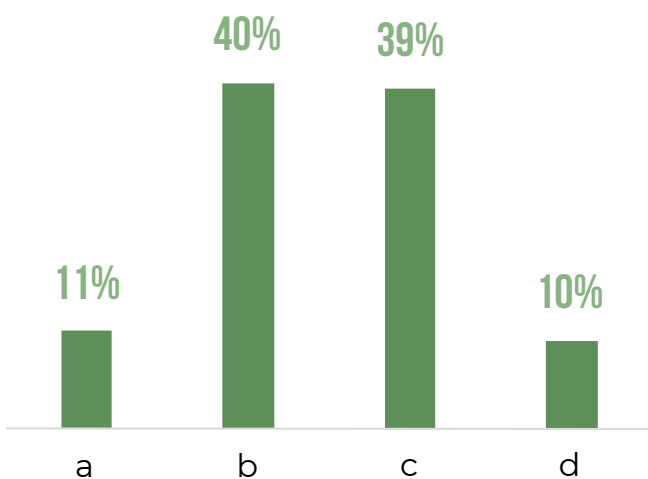
- a) Non c'est opaque
- b) Le système est informel
- c) La grille de salaire existe, elle est équitable (égalité femme-homme...) et est partagée
- d) La grille de salaire existe, le processus de décision est transparent et l'écart salarial est minimisé

L'entreprise intègre-t-elle les impacts environnementaux dans ses produits et services (éco-conception) ?



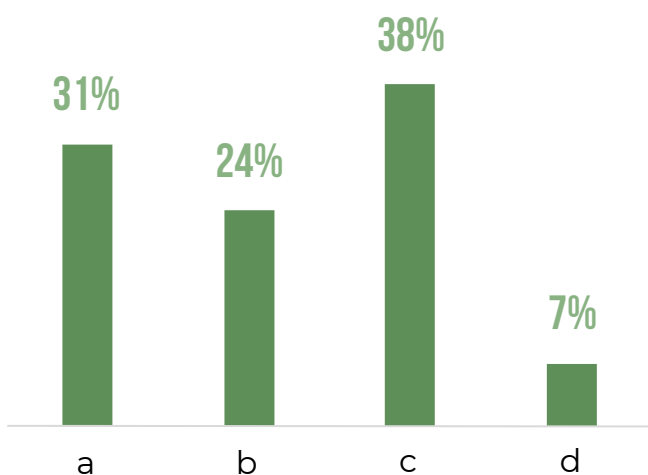
- a) Pas du tout
- b) Quelques actions visant à réduire l'impact sont mises en place sur une petite partie des produits et services
- c) Plusieurs actions sont mises en place et il existe quelques produits et services éco-conçus
- d) Un processus d'éco-conception est mis en place pour tous les produits et services

L'entreprise réduit-elle sa production de déchets et augmente-t-elle leur taux de valorisation matière et organique ?



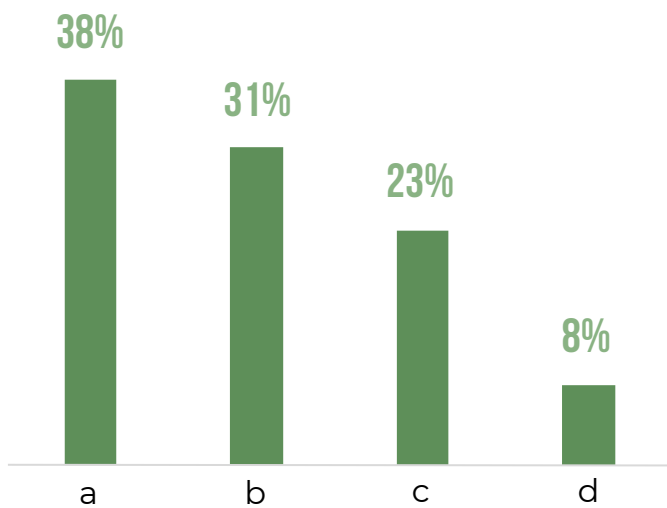
- a) L'entreprise ne trie pas et ne réduit pas ses déchets
- b) L'entreprise trie et recycle une partie de ses déchets
- c) L'entreprise pilote et réduit sa production de déchets et recycle lorsque c'est possible
- d) L'entreprise a une politique zéro déchet non valorisé et contribue à l'économie circulaire

L'entreprise cherche-t-elle à diminuer ses émissions de gaz à effet de serre ?



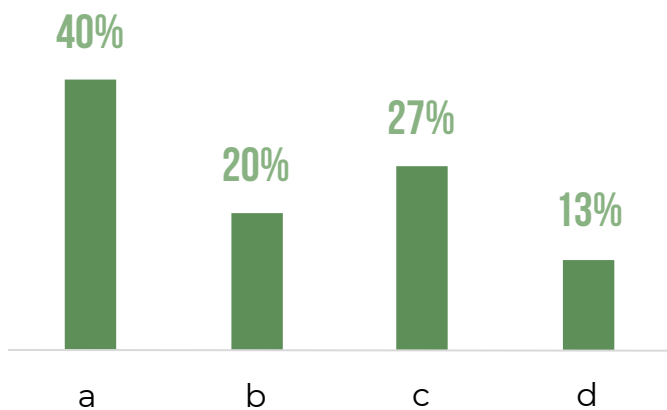
- a) Non, elles augmentent
- b) L'entreprise a fait un bilan d'émissions de gaz à effet de serre mais ses émissions ne diminuent pas
- c) Oui et l'entreprise a un plan d'action pour faire baisser ses émissions
- d) L'entreprise est alignée sur les Accords de Paris et contribue à la neutralité carbone

L'entreprise réduit-elle son impact sur la biodiversité ?



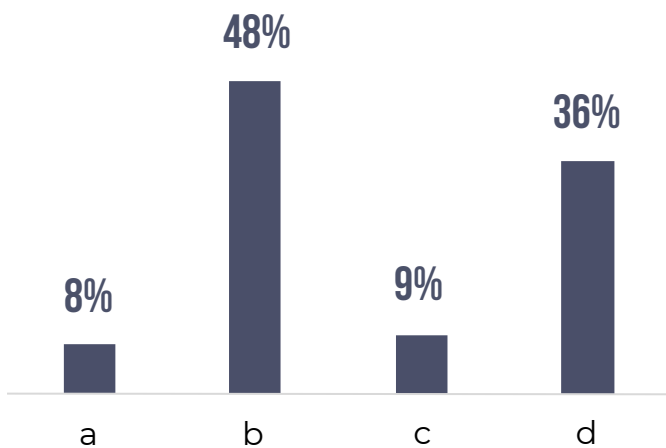
- a) Non rien n'est fait sur le sujet
- b) L'entreprise commence à prendre en compte le sujet
- c) L'entreprise mène quelques actions ponctuelles et développe des partenariats
- d) L'entreprise lutte contre l'artificialisation des sols et recrée des espaces naturels

L'entreprise réduit-elle l'impact du numérique ?



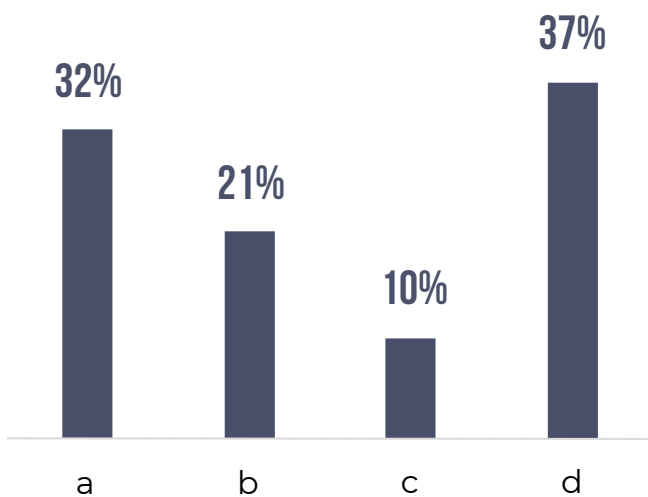
- a) Non, il n'y a pas d'action en place
- b) L'entreprise sensibilise ses salariés au sujet
- c) L'entreprise allonge la durée de vie de ses équipements informatiques
- d) L'entreprise a une démarche avancée sur le sujet (durée de vie et recyclage du matériel, sites web éco-conçus...)

L'entreprise respecte-t-elle les délais de paiement ?



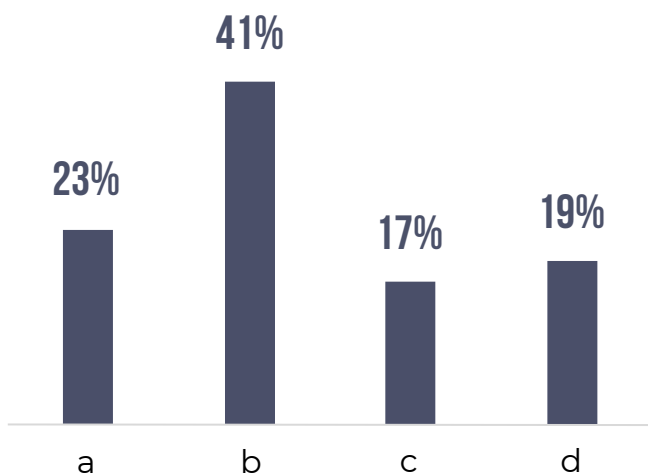
- a) Non elle les dépasse régulièrement
- b) Les délais réglementaires sont respectés
- c) Des actions sont engagées pour aller au-delà de la réglementation
- d) L'entreprise est exemplaire et réduit le plus possible les délais de paiement

L'entreprise lutte-t-elle contre toute forme de corruption ?



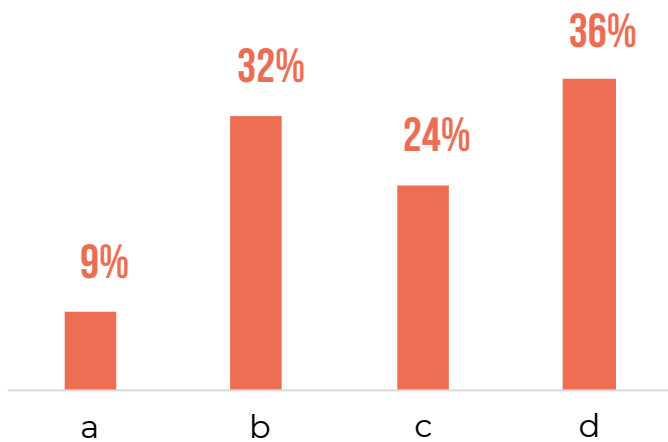
- a) Non, il n'y a pas d'actions en place
- b) De premières actions sont mises en œuvre mais l'entreprise peut progresser
- c) De nombreuses actions sont engagées et les premiers résultats sont visibles
- d) L'entreprise est très mature sur le sujet, elle pilote ses actions et leur efficacité

Les critères RSE sont-ils pris en compte dans le choix des fournisseurs ?



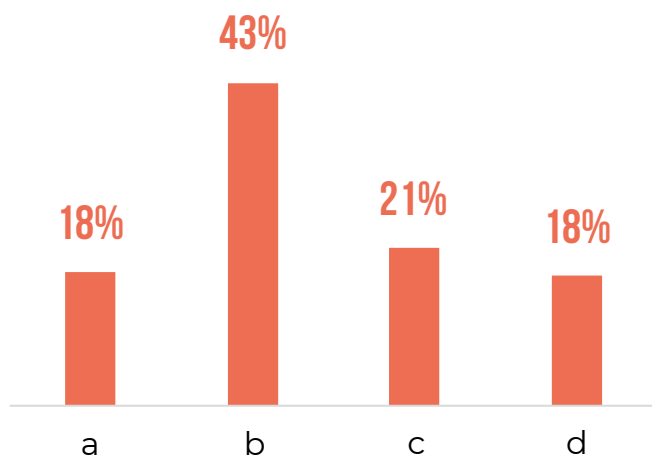
- a) Non
- b) Oui mais de manière informelle
- c) Les critères RSE sont pris en compte mais influencent peu la prise de décision
- d) Les critères RSE sont pris en compte dans l'ensemble des consultations et ont une influence importante

Les contrats, les engagements vis-à-vis des clients et les informations sur les produits et services sont-ils transparents ?



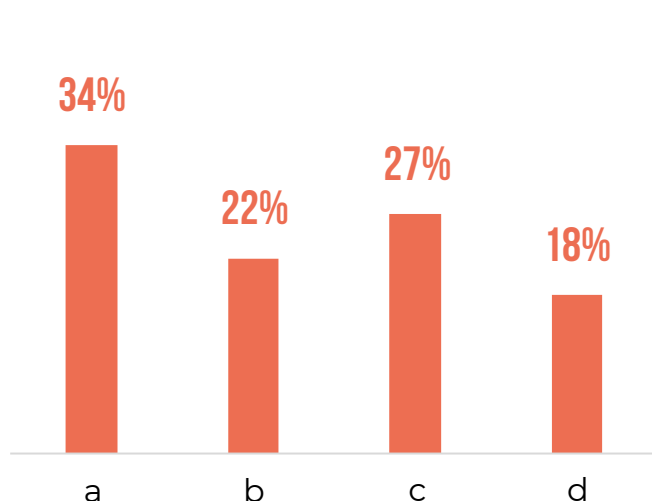
- a) Non et l'entreprise doit s'améliorer sur le sujet
- b) De premières actions sont mises en œuvre mais l'entreprise peut progresser
- c) De nombreuses actions sont engagées et les premiers résultats sont visibles
- d) L'entreprise est reconnue pour la transparence de ses pratiques commerciales et sur ses produits et services

L'entreprise mesure-t-elle la satisfaction de ses clients ?



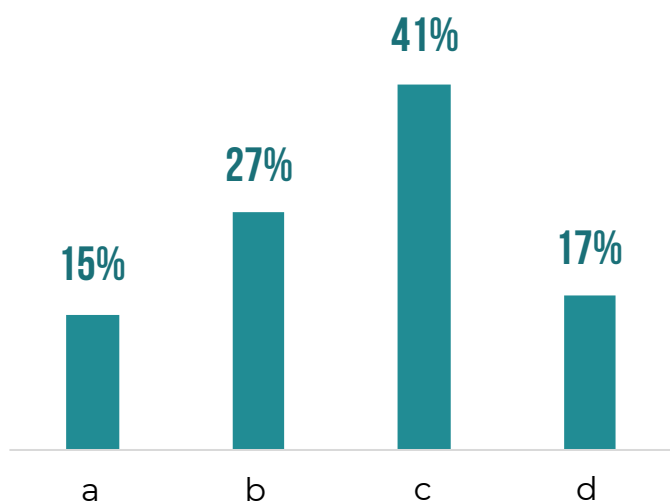
- a) Non et l'entreprise doit s'améliorer sur le sujet
- b) Oui mais de manière ponctuelle
- c) Oui de manière systématique
- d) Oui et un plan d'action est mis en place pour améliorer l'offre

L'entreprise accompagne-t-elle ses clients vers des modes de consommation plus responsables ?



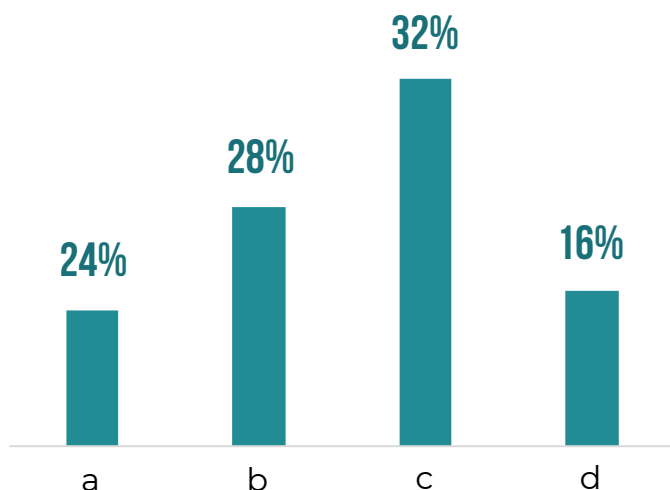
- a) Non, il n'y a pas d'action en place
- b) L'entreprise réalise ponctuellement des communications sur la consommation responsable
- c) L'entreprise communique sur la valeur ajoutée de ses produits sur les enjeux sociaux et environnementaux
- d) L'entreprise promeut de nouveaux modes de consommation (location, économie de fonctionnalité, limitation des soldes...) et incite ses clients à moins consommer

L'entreprise œuvre-t-elle pour le développement local ?



- a) Non et l'entreprise doit s'améliorer sur le sujet
- b) Oui en recrutant principalement en local
- c) L'entreprise contribue au territoire à travers le recrutement et les achats
- d) L'entreprise est très engagée sur le sujet et mesure ses impacts sur le territoire

L'entreprise contribue-t-elle à des initiatives d'intérêt général ?



- a) Non
- b) Oui elle fait des dons ponctuels à des associations
- c) L'entreprise a un engagement pérenne auprès d'associations de son territoire
- d) L'entreprise est engagée sur le long terme auprès d'associations et met en place du mécénat de compétences pour ses salariés

Évaluez votre maturité RSE sur diagrse.goodwill-management.com

Une étude réalisée par



Conseil en performance économique responsable, filiale de Baker Tilly STREGO, Goodwill-management accompagne depuis 2003 les organisations vers des modèles plus soutenables, du grand groupe à la PME de tous secteurs, en passant par des organisations de l'ESS.

Concrètement Goodwill-management aide les organisations à créer de la valeur autrement en déployant des stratégies de responsabilité sociétale, bas carbone, d'économie circulaire ou encore low-tech. Convaincu que l'on ne peut pas améliorer ce que l'on ne mesure pas, Goodwill-management mesure autrement les impacts économiques, sociaux et environnementaux des organisations, notamment à travers la triple empreinte, l'empreinte socio-économique ou encore le capital immatériel.