

ASSOCIER LA RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES À L'EXCELLENCE

Master Qualité et Performance dans les Organisations et Mastère spécialisé Normalisation, Qualité, Certification et Essais

LIU Yun, MEUNIER Nicolas, SHI Jiayun, SOMON Grégoire, SZYMANSKI Claire

1

CONTEXTE

RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES (RSE)

- ✓ Norme internationale présentant les lignes directrices pour mettre en œuvre la RSE
- ✓ Bénéfices : Image, fidélisation, valorisation de son savoir faire [1]
- ✓ Toute organisation [1]
- ✓ 7 domaines



MODELE D'EXCELLENCE

- ✓ Modèle fondé sur 9 critères (voir partie 4)
- ✓ Toute organisation : + 30 000 organisations européennes utilisent ce modèle (~10 000 PME) [2]
- ✓ Les bénéfices : culture de l'excellence, cohérence managériale, optimisation des processus, anticipation des contraintes réglementaires



European Foundation for Quality Management

2

ENJEUX

- ✓ Faire progresser l'organisation à son rythme en liaison avec des référentiels internationaux de gouvernance de grande notoriété
- ✓ Limiter la multiplication des référentiels → Fournir un mode commun de lecture, d'action et d'évaluation
- ✓ Intégrer la RSE → Donner une image de marque, pour capter de nouveaux marchés
- ✓ Elaborer une qualité globale → Rendre mesurable une stratégie équilibrée liée aux parties prenantes
- ✓ EFQM = Diagnostic à 360° = outil de performance orienté « toutes les parties prenantes dans l'organisation »

Solution proposée :

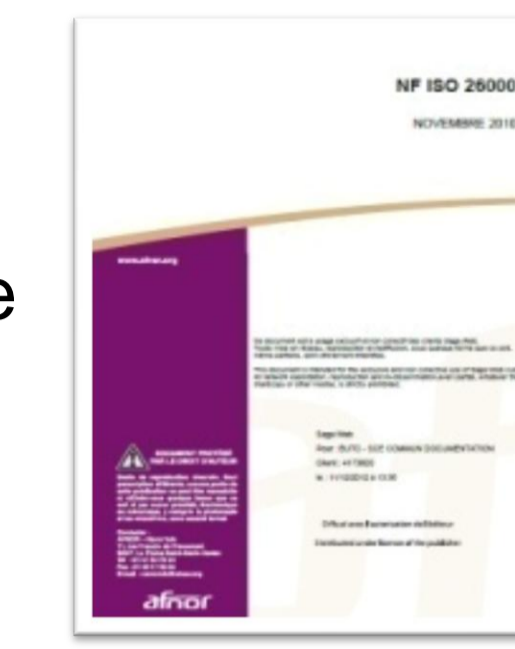
- Création d'un **GUIDE** pertinent qui prend en compte la **RSE** dans une démarche de progrès **selon le modèle EFQM**, qui permet :
 - L'évaluation du niveau de RSE (avec la vision « performance EFQM »)
 - La comparaison entre les organisations

3

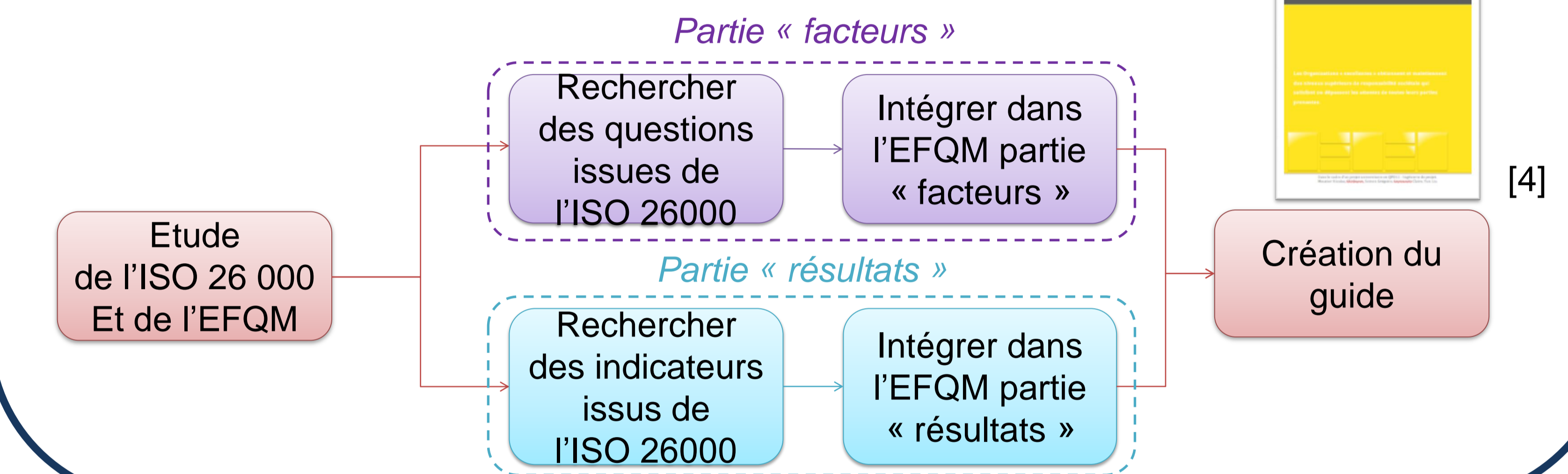
METHODOLOGIE



- ✓ Permet d'évaluer la performance
- ✓ Permet la comparaison entre les organisations
- ✓ Moyen de reconnaissance internationale

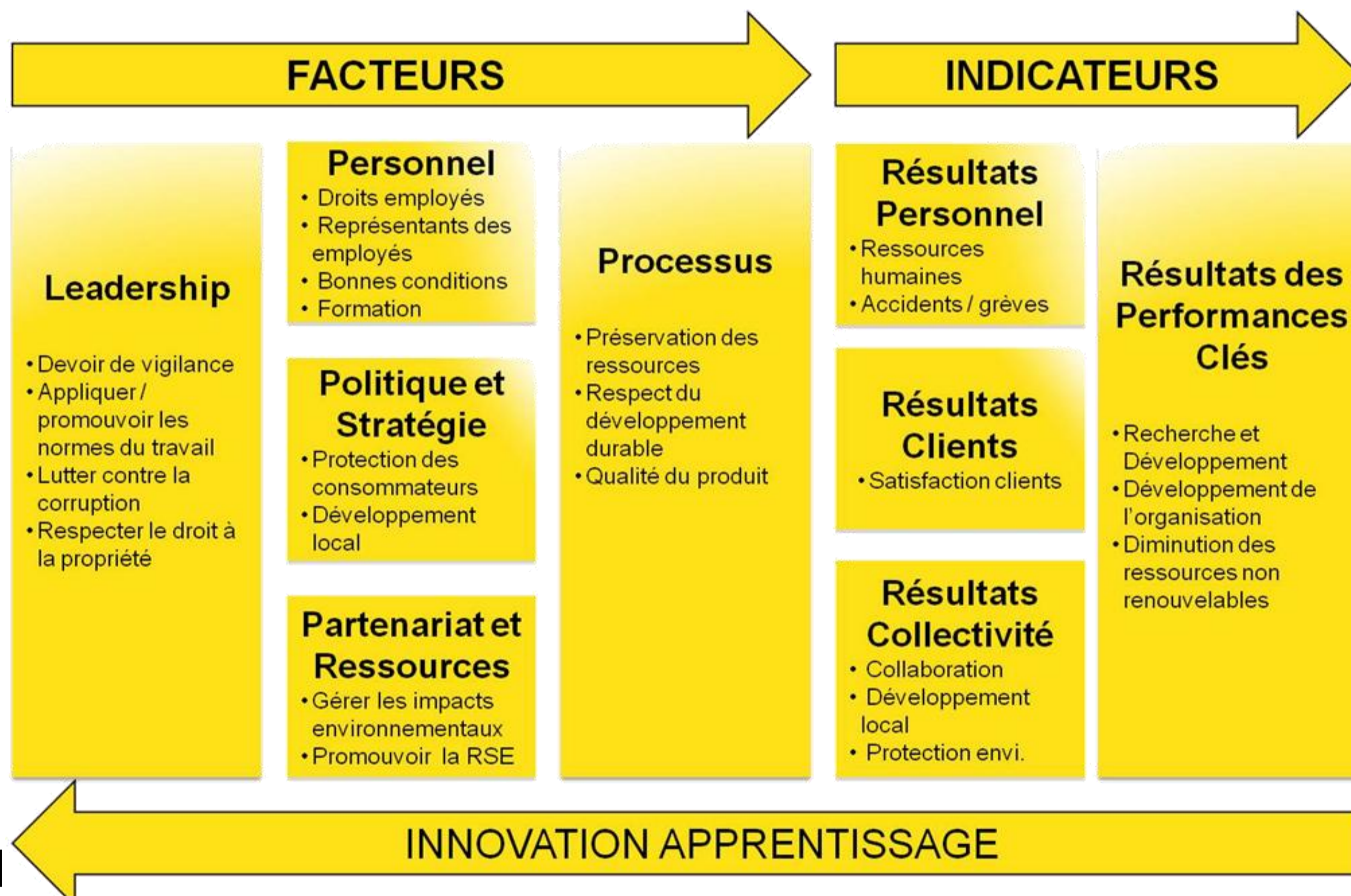


- ✓ Lourde et longue à mettre en place
- ✓ Nombreuses lignes directrices mais, non certifiable
- ✓ Taux d'application encore faible en 2012



4

RESULTATS : UN GUIDE PERTINENT INTEGRANT L'ISO 26 000 AU MODELE EFQM



Guide

[4]

1. Le leadership : [4]

« Les « Organisations excellentes » ont des dirigeants qui façonnent le futur et le font devenir réalité, en agissant d'une manière remarquable en incarnant leurs valeurs et leur éthique, et en inspirant confiance à tout moment. Ils font preuve de flexibilité et permettent à l'Organisation d'anticiper et de réagir de façon opportune pour assurer son succès continu » [3]

1a. La direction se doit d'avoir un devoir de vigilance à l'égard des communautés humaines auprès desquelles elles opèrent, en particulier dans les pays où ces droits sont mal respectés. (art 6.3.3)

1b. La direction doit mettre en place des interlocuteurs spécifiques, et faire preuve de due diligence dans la mise en œuvre de mesures permettant de prévenir et d'éviter toute violation ou complicité de violation des droits de l'Homme et si le cas en est de sanctionner ses actes commis par des acteurs dont elle est commanditaire ou qui travaillent sous son influence. (art 6.3.4, 5 et 6)

1c. La direction se doit d'appliquer et de promouvoir les normes fondamentales du travail, internationalement reconnues dans l'OIT, (même dans les pays à la législation défaillante), en refusant les discriminations, le travail forcé ou l'exploitation, en pratiquant le dialogue social. (art 6.3.7 et 10)

1d. La direction se doit de mettre en place des partenariats, ou des organisations sous son influence, dans les pays ayant signé les pactes internationaux relatifs aux droits civils et politiques, ainsi que des droits économiques, et sociaux (art 6.3.6, 8 et 9)

1e. Les dirigeants se doivent d'affirmer clairement leurs volontés de lutter contre la corruption et le harcèlement quel qu'il soit. (art 6.6.3 et 4)

1f. L'organisation se doit de respecter tous les droits de propriété (que se soit intellectuelle, ou physique). (art 6.6.7).

Appliquer et promouvoir les normes du travail

Mettre en place des partenariats dans les pays qui ont signé pour les différents droits

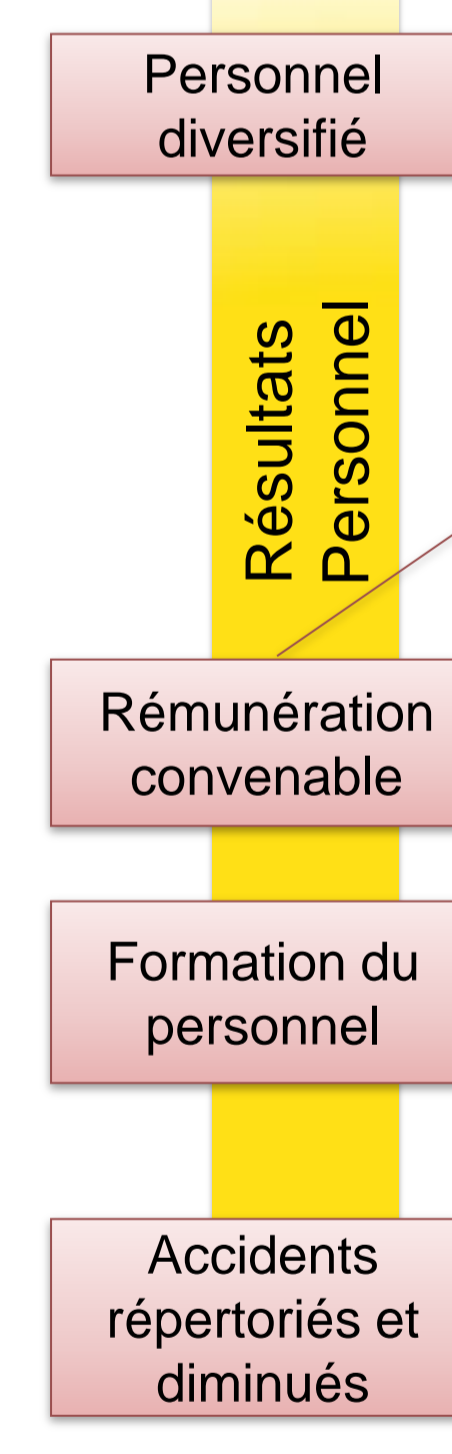
Lutter contre la corruption et le harcèlement

Respecter les droits de propriété

7. Les résultats pour le personnel: [4]

Les « Organisations excellentes » :

- Ont un personnel diversifié que ce soit au niveau du sexe, de l'âge, des origines culturelles et culturelles.
- Répertorient et tentent de réduire le nombre de grèves de son personnel,
- Réalisent des enquêtes auprès de son personnel et les analysent pour améliorer la satisfaction
- Créent de nouveaux emplois chaque année.



- Répertorient et tentent de réduire le nombre de grèves de son personnel,

- Réalisent des enquêtes auprès de son personnel et les analysent pour améliorer la satisfaction

- Créent de nouveaux emplois chaque année.

Grèves répertoriées et diminuées

Enquête de satisfaction du personnel

Création de nouveaux emplois

5

PERSPECTIVES

- ✓ Publication sur le site du master
- ✓ Mise en place du guide au sein de l'UTC
- ✓ Création d'un autodiagnostic spécifique à ce guide (RADAR)
- ✓ Envoi à l'association EFQM et à son représentant en France (AFNOR), et à l'Association France Performance Qualité (AFQP)
- ✓ Publication d'un guide d'excellence RSE par l'EFQM, à partir de nos travaux



6

CONCLUSION

- ✓ **Objectifs de l'association RSE et EFQM** : Valoriser son image en RSE, augmenter la satisfaction des parties prenantes et donc son chiffre d'affaires
- ✓ **Démarche effectuée** : Fournir un mode commun de lecture, d'action et d'évaluation en intégrant les directives de l'ISO 26 000 à la méthodologie de l'excellence EFQM
- ✓ **Propositions** : Guide pour faciliter l'intégration de l'ISO 26000 chez les utilisateurs de l'EFQM (30 000 organisations, clientes potentielles du guide)
- ✓ **Réflexions** : Perfectibilité vaste en terme de Responsabilité Sociétale associée à la performance via une symbiose avec l'EFQM

7

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- [1] Découvrir ISO 26000, ed ISO, www.iso.org/iso/fr/discovering_iso_26000.pdf
- [2] AFNOR, partenaire officiel de l'EFQM en France, ed Afnor, www.afnor.org
- [3] Le modèle d'excellence de l'EFQM, ed EFQM, 2010, www.efqm.org
- [4] Associer la Responsabilité sociétale des entreprises à l'excellence, LIU Y, MEUNIER N, SHI J, SOMON G, SZYMANSKI C, UTC, janvier 2013, www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n°250