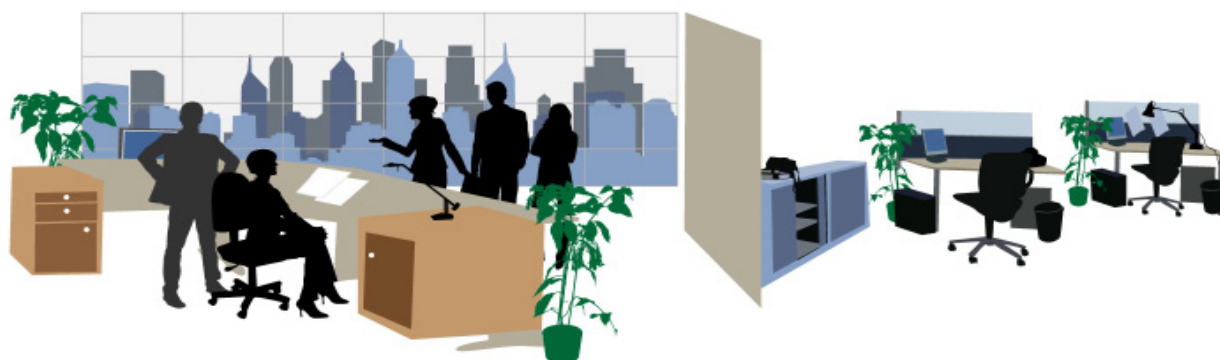


Développement Durable &  
Responsabilité Sociétale des Entreprises,

# Quelles pratiques DD/RSE au bureau ?



- Enquête décembre 2012 -





*Le développement durable, tout le monde (croit en) connaît(re) les grands principes ! La responsabilité sociétale (disons, le DD pour les organisations professionnelles) reste par contre un concept encore bien mal perçu.*

*En réalisant cette étude qui élargit le champ (habituellement environnemental) de nos enquêtes, nous interrogeons les pratiques et les perceptions des acteurs tertiaires sur les trois piliers (économique, social & environnemental) d'un développement soutenable.*

*Et si l'analyse des réponses fait apparaître plusieurs points positifs, elle montre plutôt une réaction des dirigeants, du privé comme du public, au changement de leur environnement (législatif, contractuel, relationnel...) qu'une anticipation. Elle confirme également la nécessité d'allouer plus de ressources et de moyens pour formaliser une politique de responsabilité sociétale pérenne qui permet d'impliquer l'ensemble des parties prenantes (internes et externes) sur ce sujet pourtant (très) fédérateur, surtout pour les TPE/PME.*

*Soyez donc toujours plus nombreux à vous engager et à tirer profit de cette étude pour faire évoluer vos pratiques et celles de votre organisation.*

Patrice Besnard  
Président  
Association Riposte Verte



## SOMMAIRE

- En intro ..... p 3
- L'analyse ..... p 4-5
- Dans le détail... ..... p 6-15
- Les commentaires ..... p 16-17

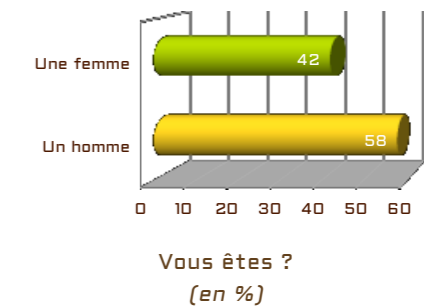
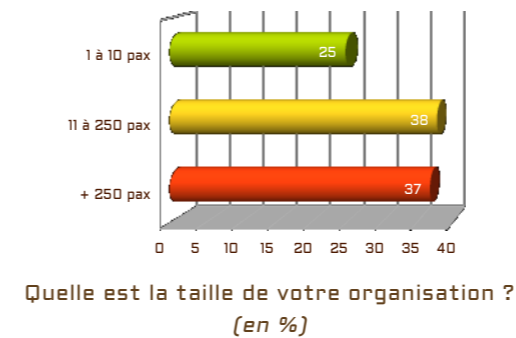
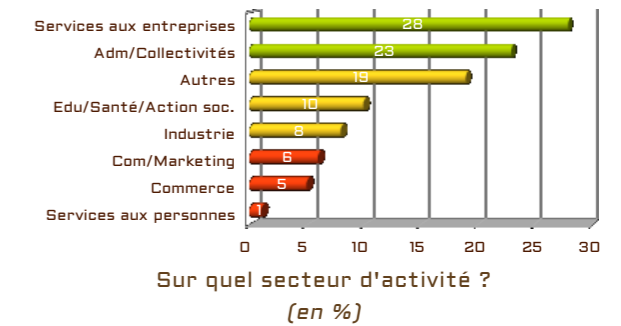
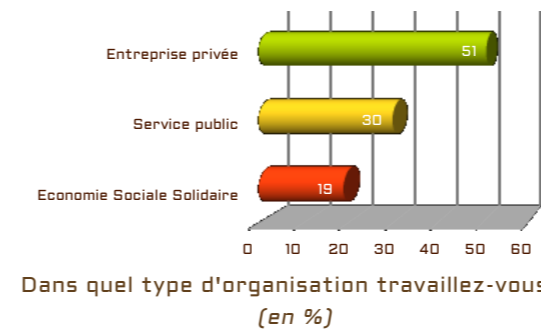


## EN INTRO



### LE PANEL

Étude distribuée électroniquement et mise en ligne durant le mois de novembre 2012, elle comptabilise au total 457 réponses (dont 318 complètes et validées).



### DES REPÈRES

- 19 % : taux de chômage des handicapés (le double des non handicapés)
- 27 % : part des emplois supérieurs de la fonction publique occupés par des femmes
- 30 % : part de cadres féminins dans les entreprises privées
- 31 % : taux de femmes employées en temps partiel (7 % pour les hommes)
- 41 % : taux d'emploi des 55-64 ans (contre 82 % pour les 25-49 ans)
- 200 % : depuis 1980, la consommation énergétique dans les bureaux a doublé



# L'ANALYSE



## Glossaire

- DD/RSE : Développement Durable / Responsabilité Sociétale des Entreprises
- TPE : Très Petites Entreprises (1 à 10 pax)
- PME : Petites et Moyennes Entreprises (11 à 250 pax)
- Parties prenantes internes : collaborateurs, dirigeants, actionnaires...
- Parties prenantes externes : clients/usagers, fournisseurs, État, ONG...

## Note

Lorsque les écarts sont significatifs, les données sont différenciées pour les trois tailles d'entreprises étudiées (TPE / PME / + de 250 collaborateurs).

## VALEURS/GOUVERNANCE

Avant de pouvoir agir pour un développement durable de son organisation, il est nécessaire de définir les valeurs et règles de conduite responsables qu'elle entend défendre et suivre. Logiquement, **les organisations les plus exposées et les plus riches sont bien plus engagées (58 %) que les PME (38 %) et les TPE qui manquent d'expertise et de ressources (27 %)**. A noter, tout de même, l'absence de réflexion d'un tiers des TPE sur le sujet.

Une fois définies, 79 % des organisations communiquent ces valeurs et règles de conduite en interne de façon régulière mais, plus prudentes avec leur communication externe, seules 46 % les communiquent à leurs parties prenantes externes.

Et pour permettre la mise en œuvre d'une politique DD/RSE cohérente et adaptée au mode de fonctionnement de l'organisation, un responsable dédié (même à temps partiel ou en temps partagé) est indispensable. Malheureusement, si **un(e) responsable DD/RSE est présent(e) dans 85 % des grandes organisations**, le manque de ressources allouées se fait cruellement ressentir pour les **PME (62 %)** et plus encore pour les **TPE (35 %)**.

De la même façon, sans indicateurs de suivi, un(e) responsable DD/RSE ne peut piloter la démarche de façon efficace. Pourtant, là encore, de fortes disparités freinent la progression des démarches et retardent (pour ne pas dire, empêchent) l'apparition de résultats concrets. Ainsi, **80 % des grandes organisations suivent des indicateurs de performance mais seulement 50 % des TPE/PME**. Le risque inhérent à une démarche mal (ou non) contrôlée est tout simplement son abandon progressif et la perte de confiance des parties prenantes.

## RELATIONS/CONDITIONS DE TRAVAIL

Pour s'épanouir au travail, un collaborateur doit être encouragé à développer de nouvelles/réelles compétences au travers d'un plan de carrière. Sur ce point, l'étude montre que 80 % des organisations interrogées soutiennent (même partiellement) leurs collaborateurs dans le développement de leurs compétences.

Pourtant symboles d'une politique sociale égalitariste, la parité et l'égalité de rémunération entre les hommes et les femmes sont encore insuffisamment traitées. Alors que depuis le 1er janvier 2012, toutes les entreprises ont l'obligation de définir un plan d'actions destiné à assurer l'égalité professionnelle [1], **seules 51 % des organisations déclarent agir concrètement pour atteindre la parité et 61 % l'égalité salariale**.

La diversité au travail est un autre thème (emblématique) fortement dépendant de la taille de l'organisation et de la législation bien sûr (qui impose à tout établissement de 20 salariés et plus un quota d'emploi de travailleurs handicapés, à hauteur de 6 % de leurs effectifs) [2]. En effet, **si 80 % des grandes organisations répondent agir concrètement pour favoriser l'emploi de travailleurs en situation de handicap, ces taux descendent à 48 % dans les PME et 23 % dans les TPE**.

**L'emploi des seniors fait apparaître les mêmes tendances** mais avec un meilleur engagement des TPE (31 %) et des PME (58 %) qui favorisent ces embauches et un engagement plus faible des autres organisations (59 %). A voir si les (futurs) contrats de génération amélioreront ces résultats...

Avantage des petites structures sur les grandes, plus de 60 % des TPE, 40 % des PME et moins de 40 % des autres organisations consultent leurs collaborateurs sur les décisions importantes relatives à leur environnement de travail (type d'organisation, choix du mobilier...).

A l'inverse, la perception, par les collaborateurs, des efforts de leur employeur pour leur assurer santé, sécurité et bien-être au travail ne varie pas trop fortement selon les effectifs. Même si les collaborateurs se sentent mieux dans une petite entité, en moyenne, **53 % des collaborateurs répondent que leur organisation prend bien soin d'eux et 41 % qu'une politique existe mais qu'elle est insuffisante**.

De la même façon, l'équilibre en la vie professionnelle et la vie personnelle est mieux ressenti dans une petite structure mais, globalement, 83 % des répondants déclarent bénéficier d'un bon équilibre en la matière (notons tout de même que la moitié attendent encore des améliorations).

## ENVIRONNEMENT

Le pilier environnemental est traité de façon plutôt homogène quelle que soit la taille de l'organisation. 81 % des structures étudiées agissent (plus ou moins bien sûr) pour réduire

L'impact environnemental de leurs déchets, 72 % sur les fournitures, 69 % sur l'énergie, 61 % sur l'eau (toujours le parent pauvre des actions au bureau) et 58 % sur les transports (alors que c'est un poste d'impact majeur).

Plus confidentielles encore sont les actions menées pour prendre en compte l'impact environnemental lors du développement de nouveaux produits ou services (notamment grâce à l'Analyse du Cycle de Vie – ACV). **A peine 10 % des structures interrogées répondent toujours mener une réflexion dès la conception de leur offre future** (et 30 % le faire « souvent »).

Par conséquent, il n'est pas étonnant que **seuls 41 % des acteurs interrogés fournissent régulièrement à leurs parties prenantes des informations environnementales claires et précises** sur leurs produits et/ou services.

### LOYAUTÉ DES PRATIQUES/CONSOMMATEURS

Pour pérenniser son activité, une organisation professionnelle se doit d'être honnête et loyale avec ses parties prenantes et donc, énoncer une politique qui couvre l'ensemble de ses contrats, transactions ou publicités. En la matière, l'étude montre qu'un tiers du panel ne possède pas une telle politique formalisée et connue de tous (achats équitables, protection des consommateurs...).

Si tout le monde sait que sans dialogue social une organisation ne peut survivre, il apparaît que l'importance du dialogue sociétal n'est pas encore perçue à sa juste valeur. Bien sûr, ce dialogue existe toujours de façon occasionnelle mais avec un panel élargi et **sous une forme réfléchie et structurée, un dialogue sociétal n'existe que dans 14 % des cas.**

### COMMUNAUTÉ/DÉVELOPPEMENT LOCAL

Sans implantation locale, aucune expansion n'est possible. la grande majorité des organisations interrogées l'ont bien compris et **91 % nouent des partenariats actifs avec les acteurs locaux de leur territoire.**

Bonne (mais contraignante et coûteuse) méthode pour réussir cette implantation territoriale, l'incitation des collaborateurs à participer à des activités de la communauté est mise en œuvre par plus de la moitié du panel, à leur échelle bien sûr.

Pour affirmer sa présence et renforcer son rôle auprès de ses parties prenantes, une seconde solution existe. Elle est utilisée par 71 % des acteurs interrogés qui participent à un système de consultation/communication avec les autres acteurs de leur secteur d'activité, là encore de façon plus ou moins poussée en fonction des ressources.

### PERSO/COM'

Le rôle des parties prenantes internes est central pour (définir puis) appliquer et relayer la politique DD/RSE de l'organisation. Quelle que soit leur taille et à plus de 90 %, les acteurs interrogés incitent donc, à des degrés variables, leurs collaborateurs à faire évoluer leurs comportements dans le sens du développement durable.

Et, interrogés sur les dispositifs les plus efficaces **pour sensibiliser en interne, les collaborateurs mettent en avant l'explication concrète des pratiques responsables à leur poste de travail (58 %), l'information générale sur le DD (51 %) et le suivi d'indicateurs spécifiques (46 %).** Idéalement, ces données leur étant apportées lors de réunions internes (61 %) ou de formations dédiées (52 %).

### CONCLUSION

Cette étude montre que, pour beaucoup d'acteurs tertiaires, la responsabilité sociétale reste un concept et non une nécessité opérationnelle. Même si les efforts sont constants et en progression, le développement durable au bureau reste pour beaucoup cantonné à une amélioration des pratiques environnementales. **La politique sociale, encadrée par la législation, n'est pas suffisamment axée autour d'un dialogue pensé et mené avec l'ensemble des principales parties prenantes** de l'organisation et la politique économique suit une logique similaire, sans réflexion élargie et transparente.

Les résultats confirment l'intuition que les organisations les plus engagées sont celles qui subissent le plus de pression de leurs parties prenantes et, donc, dédient des ressources (humaines et financières) à cet enjeu majeur. Par conséquent, **les grandes organisations améliorent plus rapidement que les TPE/PME leur responsabilité sociétale**, leur montrant l'exemple et devant, surtout, les encourager à s'engager à leur tour structurellement.

**Une politique DD/RSE est une opportunité**, une obligation même, pour tous les acteurs professionnels (quels que soient leur statut, leur taille ou même leur activité) un tant soit peu conscients de leur responsabilité envers la société dans laquelle ils évoluent.

Durablement,

Valéry HERGOTT  
Fondateur et directeur

Tél. : 0970 408 700 - [presse@riposteverte.com](mailto:presse@riposteverte.com)

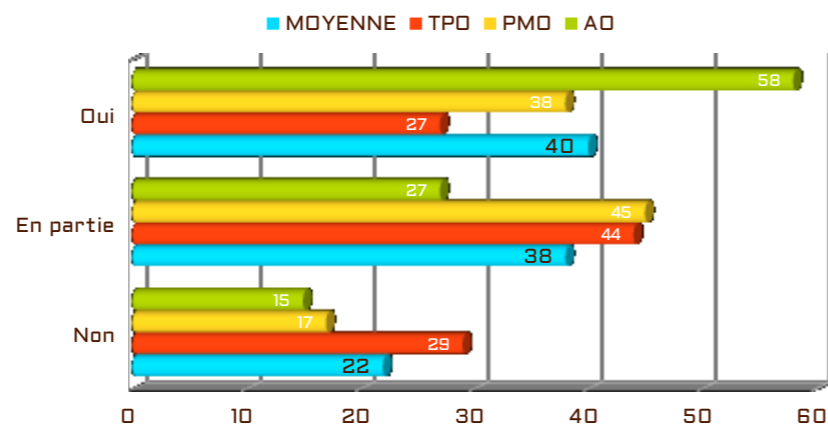
[1] Loi n° 2010-1330 du 9 novembre 2010

[2] Loi n° 2005-102 du 11 février 2005

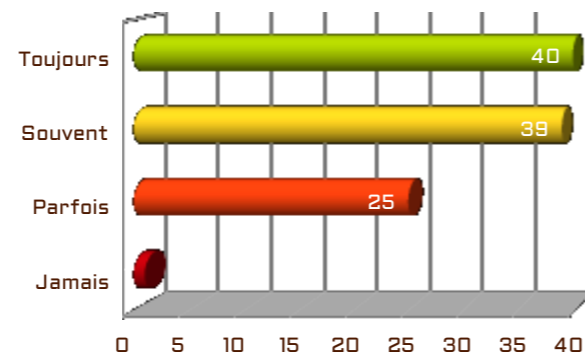
## DANS LE DÉTAIL...



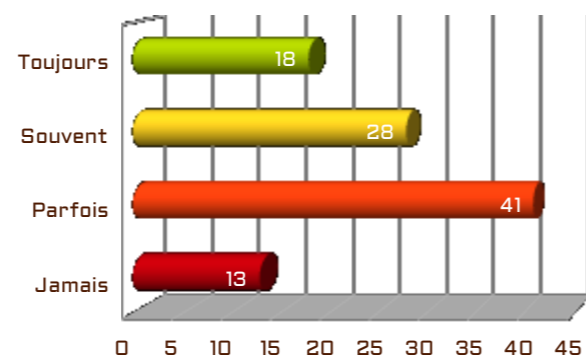
**Q5.** Votre organisation a-t-elle clairement défini des valeurs et règles de conduite cohérentes avec le Développement Durable (notamment au travers d'une politique dédiée formalisée) ? (en %)



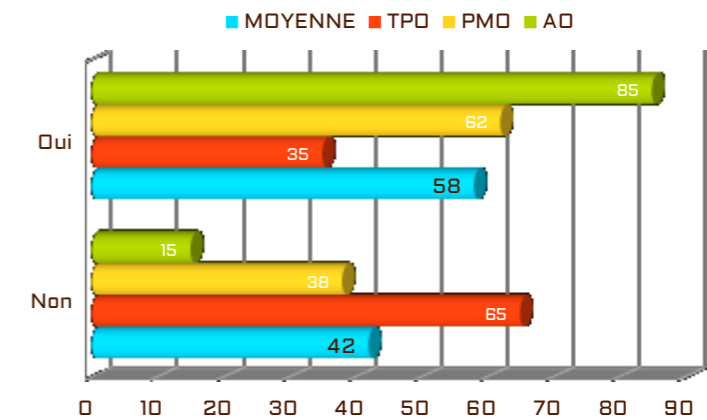
**Q6.** Sont-elles communiquées aux parties prenantes internes (collaborateurs, actionnaires...) lors de réunions, séminaires... ? (en %)



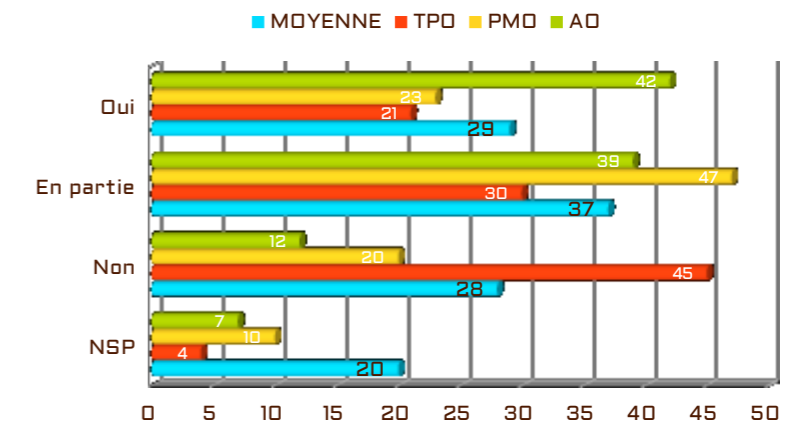
Sont-elles communiquées aux parties prenantes externes (fournisseurs, clients...) lors de réunions, présentations commerciales/marketing... ? (en %)



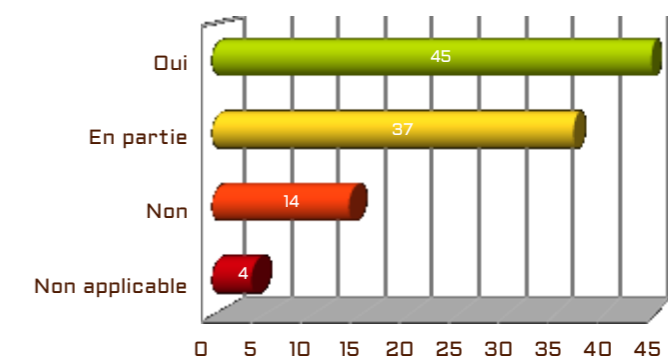
**Q7.** Existe-t-il un responsable en charge du développement durable (à temps plein ou en temps partiel) ? (en %)



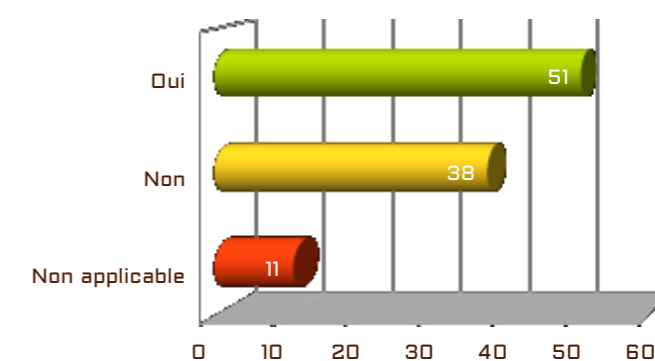
**Q8.** Des indicateurs environnementaux, sociaux et économiques sont-ils utilisés pour piloter une politique d'amélioration continue de votre organisation ? (en %)



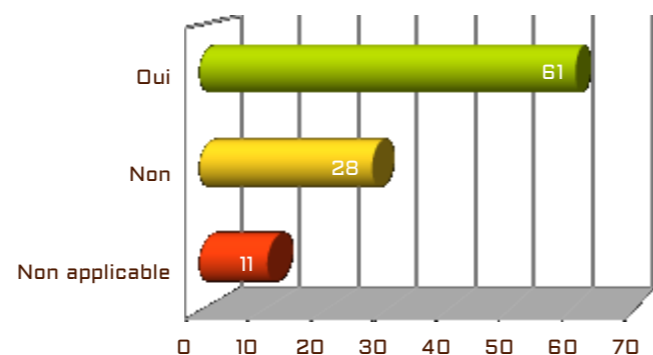
**Q9.** Votre organisation encourage-t-elle ses collaborateurs à développer de réelles compétences et une carrière à long terme (entretien annuel de carrière, plan de formation individuel, etc.) ? (en %)



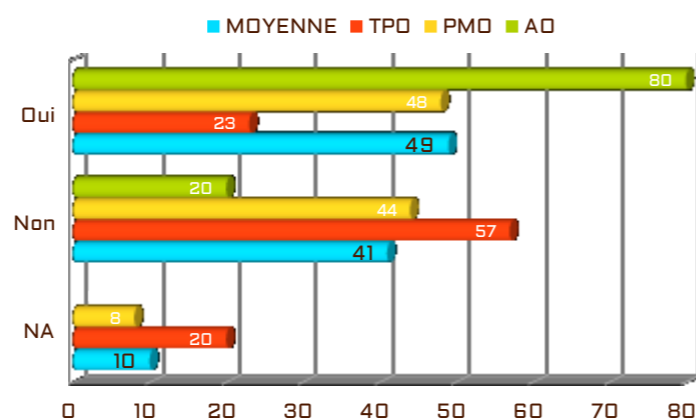
**Q10.** Votre organisation engage-t-elle des actions concrètes pour une meilleure parité H/F ? (en %)



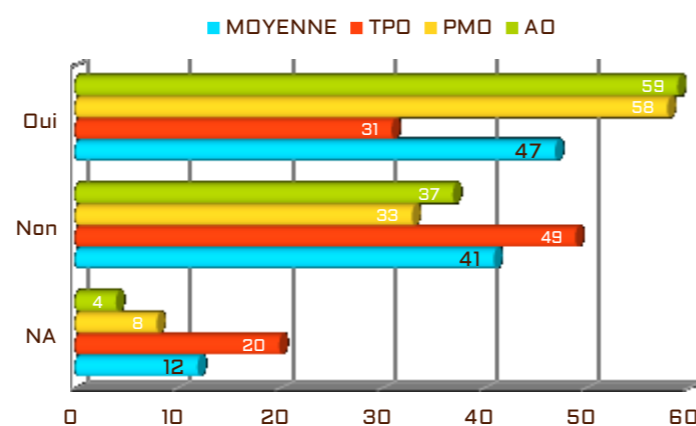
Votre organisation engage-t-elle des actions concrètes pour une meilleure égalité de rémunération ?  
(en %)



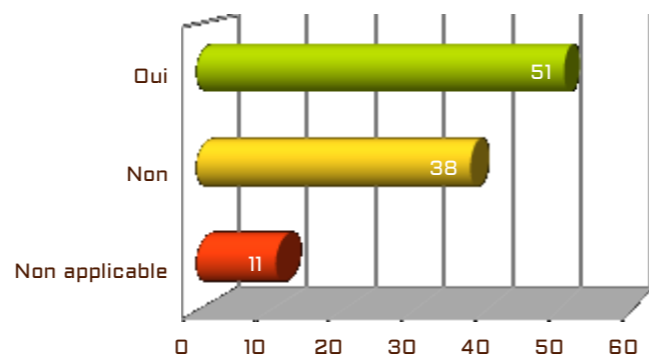
Votre organisation engage-t-elle des actions concrètes pour une plus grande présence de travailleurs en situation de handicap ?  
(en %)



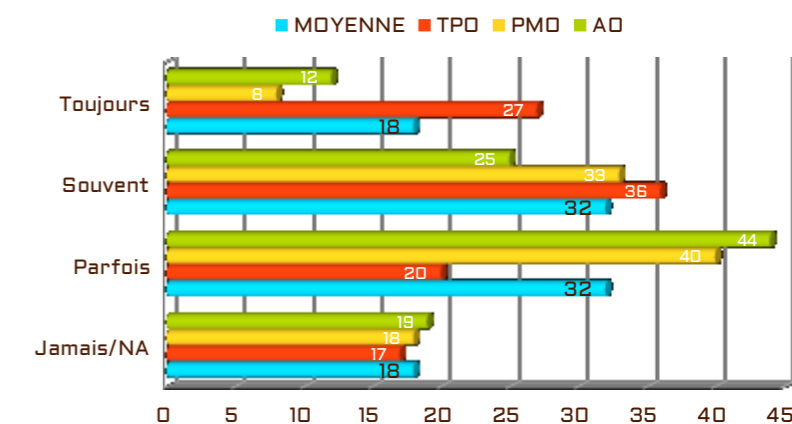
Votre organisation engage-t-elle des actions concrètes pour une plus grande présence de travailleurs seniors ?  
(en %)



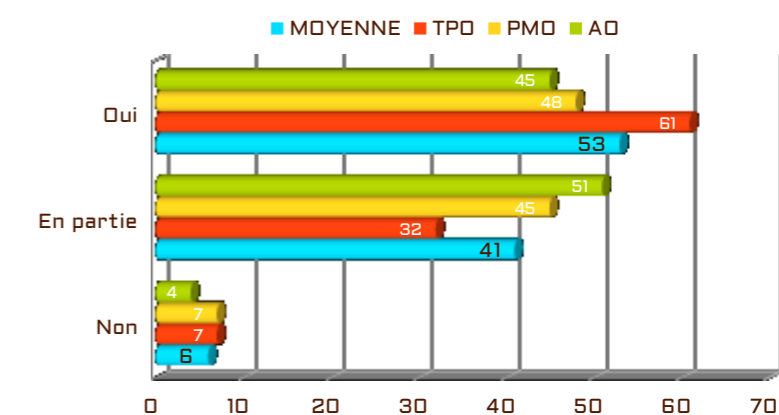
Q10. Votre organisation engage-t-elle des actions concrètes pour une meilleure parité H/F ?  
(en %)



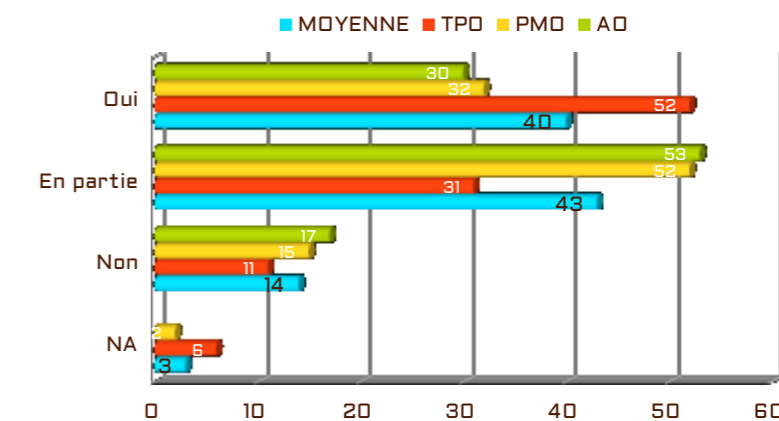
Q11. Les collaborateurs sont-ils consultés à propos des décisions importantes relatives à leur environnement de travail (type d'organisation, choix du mobilier...) ?  
(en %)



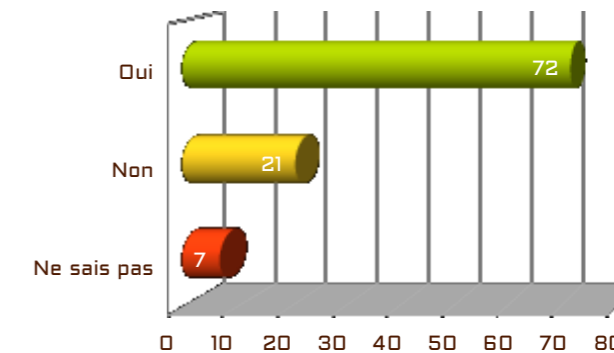
Q12. Selon vous, votre organisation prend-elle soin de la santé / sécurité et du bien-être de ses collaborateurs ?  
(en %)



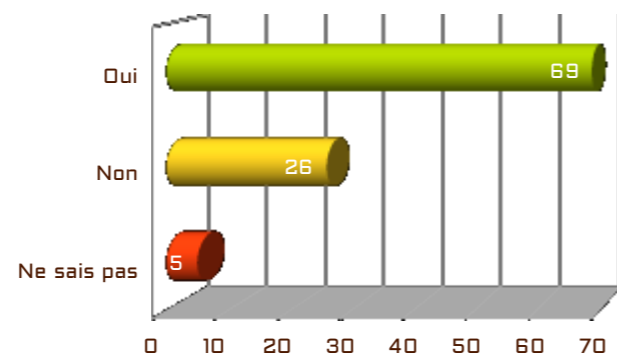
Q13. Votre organisation assure-t-elle à ses collaborateurs un bon équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée (temps de travail flexible, travail à domicile...) ?  
(en %)



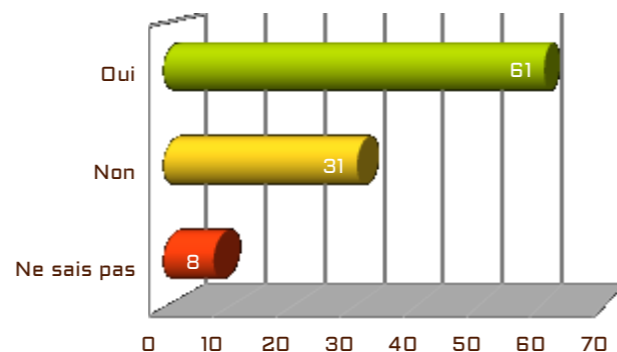
Q14. Votre organisation essaie-t-elle de réduire l'impact environnemental de son activité (tertiaire) pour les fournitures ?  
(en %)



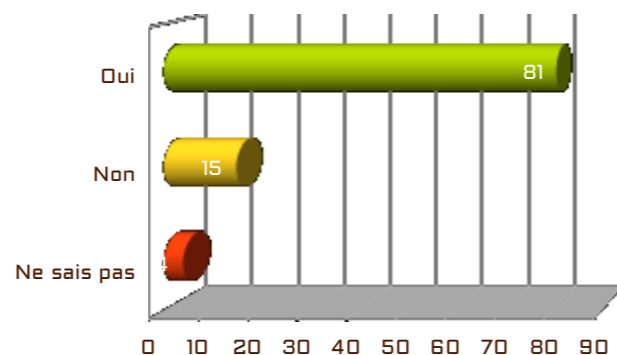
... pour l'énergie ?  
(en %)



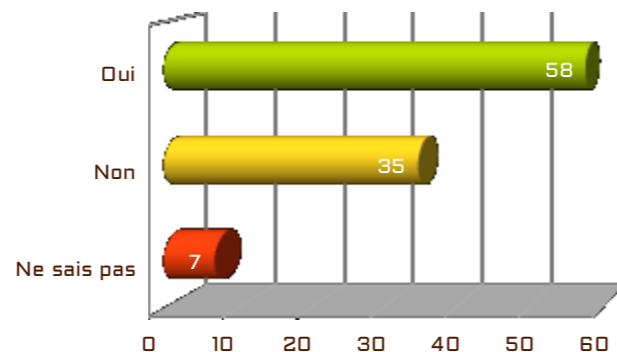
... pour l'eau ?  
(en %)



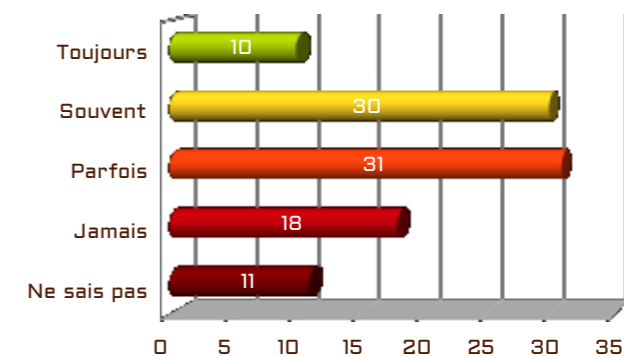
... pour les déchets ?  
(en %)



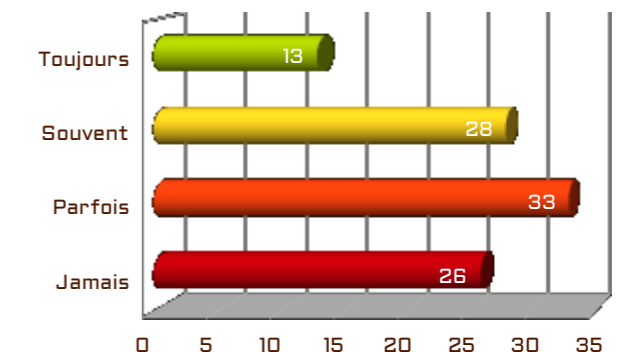
... pour les transports ?  
(en %)



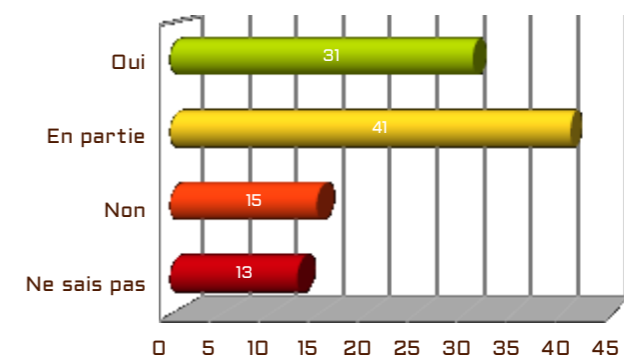
Q15. Est-il tenu compte de l'impact  
environnemental potentiel lors  
du développement de nouveaux  
produits et/ou services (Analyse du  
Cycle de Vie, pollution...)?  
(en %)



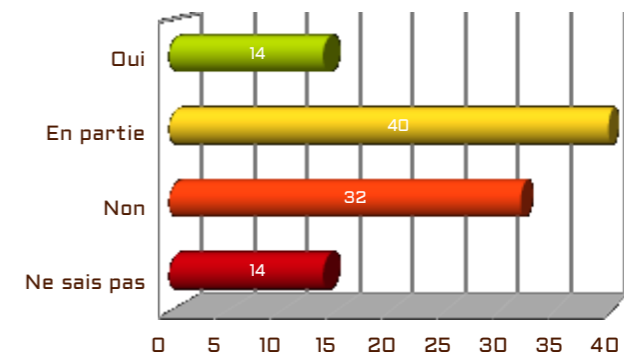
Q16. Votre organisation fournit-elle  
des informations environnementales  
claires et précises sur ses produits  
et/ou ses services et/ou ses  
activités à ses parties prenantes  
(clients, fournisseurs, communauté  
locale, etc.) ?  
(en %)



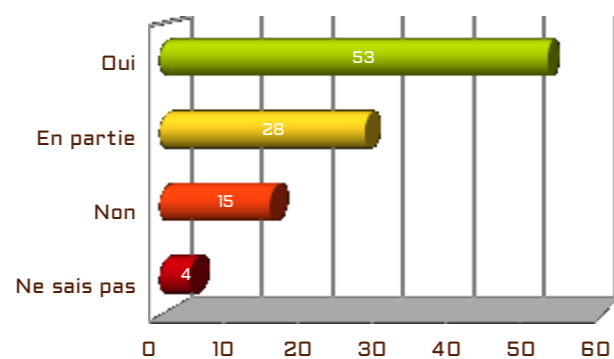
Q17. Une politique visant à assurer  
l'honnêteté dans tous les contrats,  
transactions et publicités est-  
elle appliquée (achats durables/  
équitable, protection des  
consommateurs...)?  
(en %)



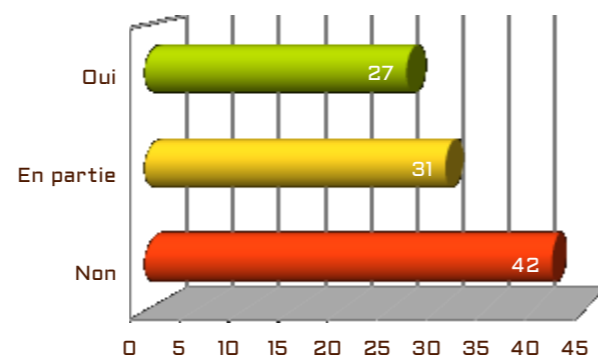
Q18. Votre organisation procède-  
t-elle à une consultation ou un  
dialogue formalisé avec ses parties  
prenantes (clients, fournisseurs,  
organismes publics...) sur leurs  
responsabilités sociétales  
réciproques ?  
(en %)



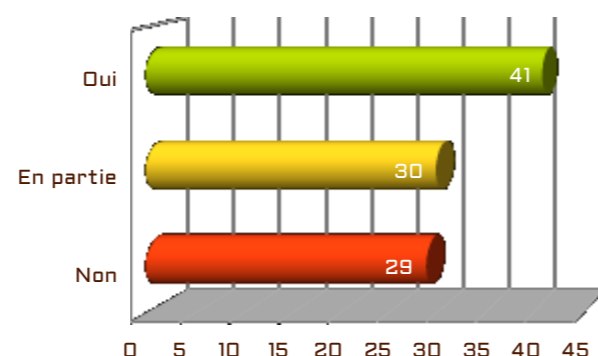
**Q19.** Votre organisation noue-t-elle des partenariats actifs avec les acteurs de son territoire (école, centre de formation, acteurs locaux de l'emploi et de l'insertion, association...)?  
(en %)



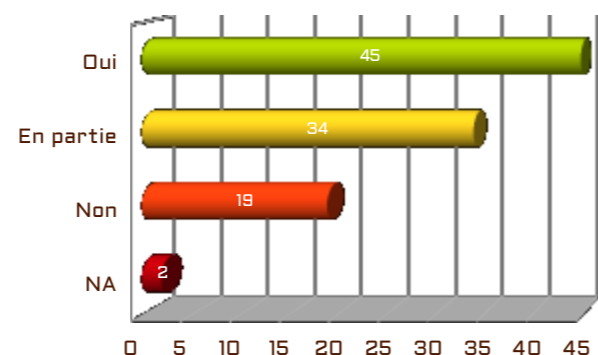
**Q20.** Les collaborateurs sont-ils encouragés à participer à des activités de la communauté locale (temps et expertise fournis ou toute autre aide pratique)?  
(en %)



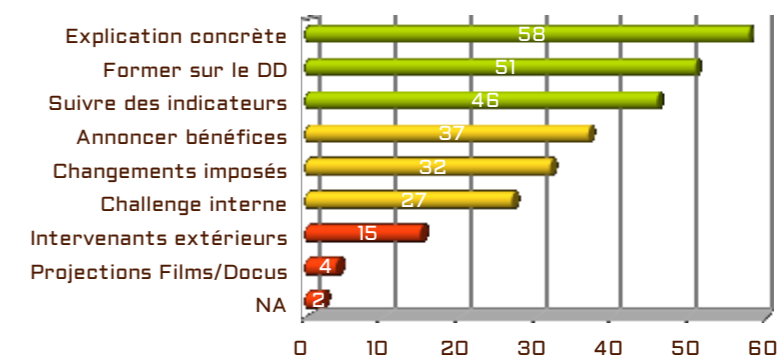
**Q21.** Votre organisation participe-t-elle à un système de consultation / communication avec les autres acteurs de son secteur d'activité (organisations pro concurrents, etc.) sur les enjeux de DD?  
(en %)



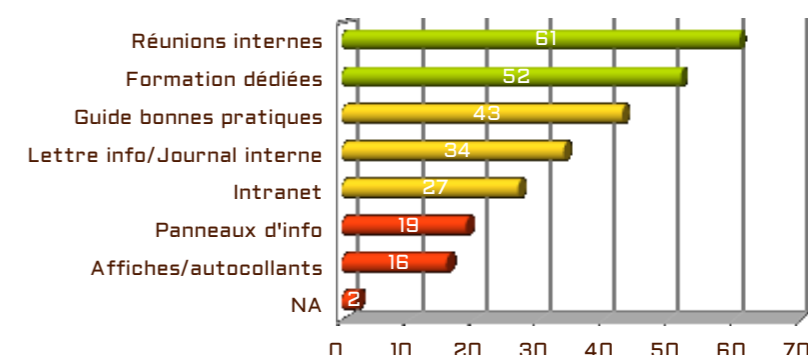
**Q22.** Diriez-vous qu'aujourd'hui vous êtes incité(e) par votre organisation à faire évoluer vos comportements professionnels dans le sens du DD, de la responsabilité sociale et de la protection de l'environnement?  
(en %)



**Q23.** Selon vous, parmi les dispositifs suivants, quels sont/seraient les plus efficaces pour sensibiliser en interne sur le DD?  
(en %)



**Q16.** Votre organisation fournit-elle des informations environnementales claires et précises sur ses produits et/ou ses services et/ou ses activités à ses parties prenantes (clients, fournisseurs, communauté locale, etc.)?  
(en %)





# LES COMMENTAIRES



## 📌 RÉPONSE 41

On reste beaucoup dans la communication et des états des lieux mais peu de démarches concrètes. Les actions ne portent pas sur les pratiques et projets courants de l'établissement.

## 📌 RÉPONSE 52

Pourquoi ne pas généraliser l'utilisation de la télé/visioconférence avec un quota de ce type de relations dans les marchés publics qui donnerait une impulsion nationale ? Cela « gangrènerait » le pays comme le fax il y a 20 ans. Ça c'est une mesure concrète et efficace, mais étonnamment, personne n'en a la volonté politique ! Peut être que cela limiterait les promenades payées par l'État !

## 📌 RÉPONSE 68

Les grandes organisations portent en elles des contradictions structurelles qui freinent les initiatives, les énergies personnelles et créent des freins internes aux avancées durables, même si une politique et un affichage très orientés sur le DD existent. Le secteur public, par exemple, a besoin pour convaincre ses agents de cohérence et de lisibilité. Et, c'est souvent sous la forme de « un projet - une personne » que les actions progressent et que la performance collective se consolide mais à mon sens beaucoup trop lentement face aux enjeux qui menacent nos sociétés et notre planète...

## 📌 RÉPONSE 110

Le transport domicile-travail est un réel problème. Pas de politique de transports en commun, co-voiturage ou liaisons douces intercommunales, pas de restauration collective sur place non plus, ce qui encourage à rentrer chez soi le midi...

## 📌 RÉPONSE 240

Nous avons constitué en interne un réseau d'ambassadeurs du développement durable qui sont des relais forts utiles au sein de nos services (multi-métiers, multi-sites...).

## 📌 RÉPONSE 297

L'enjeu est in fine d'intégrer des indicateurs DD dans la part variable de rémunération des collaborateurs. Ces indicateurs peuvent être très compliqués à mettre en place en fonction du secteur et de l'organisation de la structure.

## 📌 RÉPONSE 325

Nous sommes un cabinet de conseil pour les collectivités territoriales dans le secteur des déchets : nous travaillons donc sur les problématiques de prévention des déchets mais pas forcément sur les autres aspects du DD (déplacements souvent en voiture...).

## 📌 RÉPONSE 328

Bonjour, je suis assistante chargée de mission DD en communication interne et suis impatiente de connaître les résultats de votre enquête car il est très difficile d'être efficace dans ce domaine sans utiliser les infos sorties de ce type d'enquête et l'ensemble des moyens de com à notre disposition (cf ceux cités aux 2 dernières questions). Merci pour vos travaux !

## 📌 RÉPONSE 388

Le DD sert uniquement, dans mon organisation, pour obtenir de nouveaux clients : nous savons que c'est important pour eux mais concrètement, nous ne faisons rien en interne. Ex : nous avons des poubelles de tri mais à la fin de la journée, elles sont stockées dans le même conteneur ; nous avons du papier recyclé mais nous n'imprimons pas en recto-verso ; les lumières, qui ne sont pas à économie d'énergie, sont allumées dans les couloirs jour et nuit et le week-end ; nous avons des outils de visio-conférence entre les différents sites mais les réunions se font toujours en face-à-face et tout le monde fait la route, jusqu'à 200 km pour une réunion aller-retour ! ; le co-voiturage n'est pas encouragé puisque nous ne savons jamais qui part où et quand ! Bref, nous avons encore beaucoup beaucoup de travail à faire...

## 📌 RÉPONSE 402

1 fois/mois un intervenant extérieur vient nous présenter pendant 45 mn un sujet DD (Tri des déchets, protection des espèces, mobilité autrement, la mer en péril...) et sensibilise le personnel sur le comportement à avoir .



# POUR UNE RIPOSTE SOLIDAIRE



Prix Nobel de la paix 2007, le GIEC (Groupe Intergouvernemental d'Experts sur le Climat) ne cesse d'avertir que la planète est en danger du fait :

- du réchauffement climatique,
- de la raréfaction des ressources en eau potable,
- de la pollution localisée des sols
- de la perte de biodiversité...

et que les activités humaines en portent la responsabilité.

L'heure est donc aux engagements individuels et collectifs pour inverser la tendance et agir en citoyens (éco)responsables dans toutes nos activités (personnelles et professionnelles).

Fondé en 2008 par l'association Riposte Verte, l'Observatoire du Bureau Responsable est soutenu par le Conseil général de l'Essonne et le Fonds Social Européen (FSE), reconnu par le Label Agenda 21 en Essonne et partenaire du WWF-France (co-fondateurs du Comité PAP50).

Indépendant, l'Observatoire s'est donné pour mission de proposer une information accessible à tous : pouvoirs publics, dirigeants d'entreprises, élus d'associations ou de collectivités, simples collaborateurs, etc.

Toutes nos études sont téléchargeables, libres de droit et peuvent être reprises (après une simple notification par courriel) pour favoriser leur diffusion et la prise de conscience individuelle et collective nécessaire au changement des pratiques et des mentalités.



---

ASSOCIATION RIPOSTE VERTE

Tél. : 0970 408 700 - [contact@riposteverte.com](mailto:contact@riposteverte.com)

[www.riposteverte.com](http://www.riposteverte.com)

