



Analyse des résultats de l'enquête DIAG 26 000



Perception des pratiques de Responsabilité Sociétale des Organisations



Sommaire

I.Présentation de Diag 26 000.....	3
II.Le profil des répondants.....	4
i.Les entreprises fortement représentées.....	4
ii.Les organisations de petites tailles séduites par la RSE.....	4
iii.Une participation accrue des cadres.....	5
iv.Une majorité d'hommes.....	5
III.Les grandes tendances.....	6
i.Peu d'écart entre les perceptions hommes-femmes.....	6
ii.Les dirigeants plus optimistes que leurs collaborateurs.....	6
iii.Les administrations et établissements publics en retrait.....	7
iv.Les grandes entreprises et TPE en tête des bonnes pratiques.....	7
IV.Les résultats par domaines d'actions ISO 26 000.....	8
i.La gouvernance.....	8
ii.Les Droits de l'Homme.....	8
iii.Les relations et conditions de travail.....	9
iv.L'environnement.....	9
v.La loyauté des pratiques.....	10
vi.Les questions relatives aux consommateurs.....	10
vii.Les communautés et le développement local.....	11
V.L'utilisation dans les entités.....	11

I. Présentation de Diag 26 000

Fin 2011, un groupe de travail de Centrale Éthique a réuni plus de 60 experts pour travailler à la mise au point d'une grille d'évaluation des démarches de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) basée sur la norme ISO26000.

Diag 26 000 a été conçu pour évaluer la politique de Responsabilité Sociétale au regard de la norme ISO 26000 d'une organisation. Il permet d'impliquer les collaborateurs et d'initier un dialogue autour de la Responsabilité Sociétale.

Les outils de FORMITEL ont été utilisés pour rendre cette grille interactive. Depuis elle est accessible librement sur un site web dédié : <http://diag26000.eu> et plus de 40 partenaires ont choisi cette solution pour animer les démarches RSE de leurs clients.

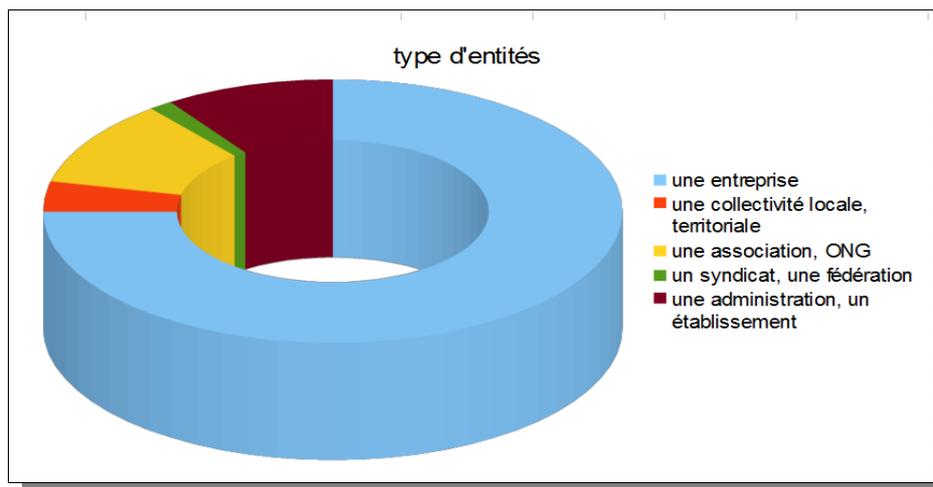
En une année, plus de 1.600 responsables l'ont utilisé pour évaluer leur entité. Ce document propose une analyse de l'ensemble de leurs réponses rédigée par les consultants de FORMITEL.



II. Le profil des répondants

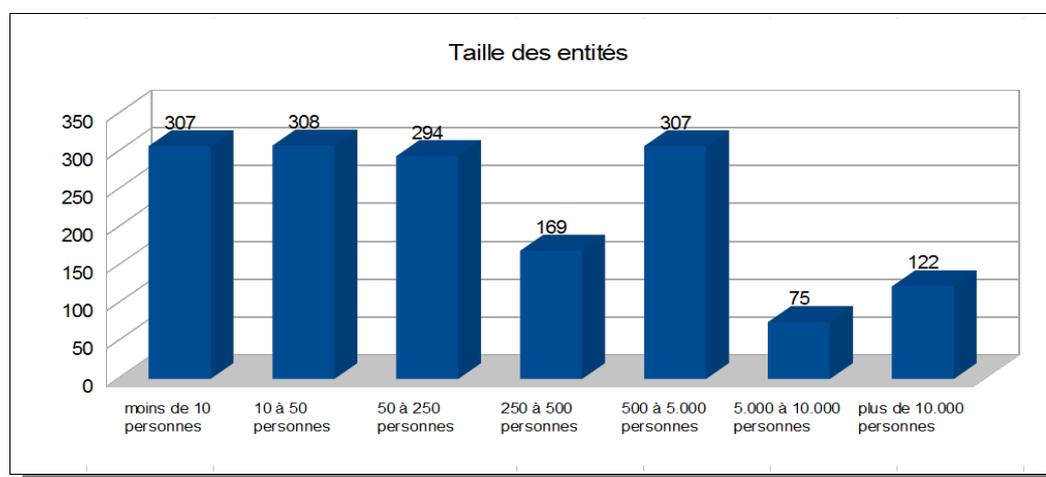
i. Les entreprises fortement représentées

De portée mondiale, la norme ISO 26000 est destinée non seulement aux entreprises mais à tous les types d'entité : association, administration, collectivités territoriales... De ce point de vue, les participants couvrent bien cette diversité, avec toutefois une forte représentation des entreprises :



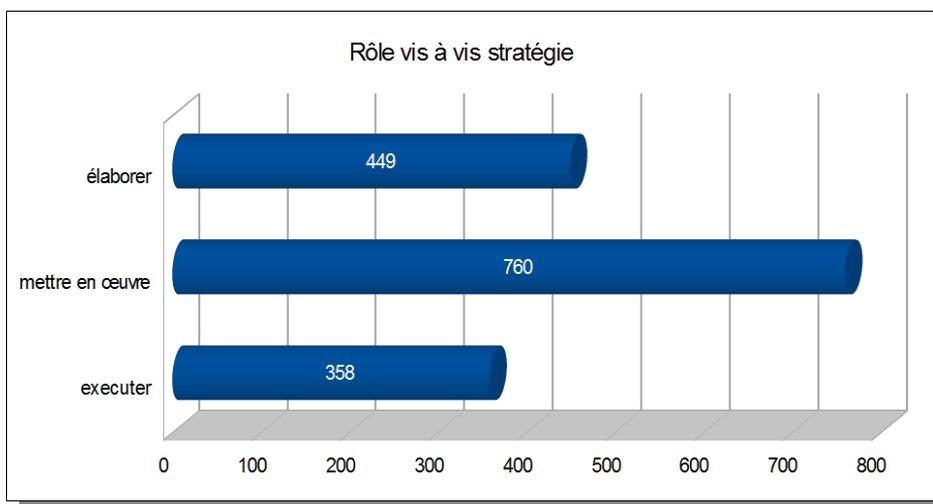
ii. Les organisations de petites tailles séduites par la RSE

Les tailles des entités sont variables, avec une représentation importante des entités de petite taille : plus de 50% des participants sont dans des entités de moins de 250 personnes. Ceci semble confirmer le fait qu'une grille telle que Diag26000, accessible librement et sans connaissance spécifique de la norme, répond à un besoin des responsables des entités de petite taille.



iii. Une participation accrue des cadres

Le questionnaire cherche aussi à cerner le niveau hiérarchique du participant. Plutôt que d'utiliser le terme de cadre, difficile à traduire dans le cadre d'une utilisation de la grille dans d'autres pays, la question tente de déterminer le rôle du participant vis à vis de la stratégie de son entité. Est-il responsable de son élaboration, donc proche des dirigeants ou des cadres dirigeants ? Est-il à l'inverse chargé uniquement de l'exécuter, donc plutôt dans le bas de la hiérarchie ?



Entre les deux, les personnes concernées par sa mise en œuvre, correspondent aux cadres intermédiaires. Sur chacun de ces trois niveaux, le nombre de réponses est suffisant pour permettre une analyse spécifique. La participation la plus importante est celle des responsables de la mise en œuvre.

iv. Une majorité d'hommes

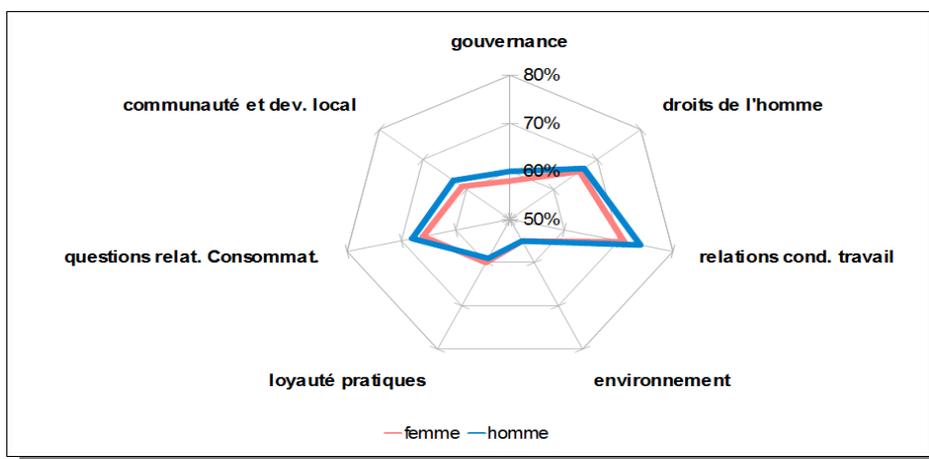
L'équilibre des sexes n'est pas tout à fait respecté, avec une majorité d'hommes. Ceci semble en phase avec le déséquilibre existant entre homme/femme sur les postes de cadre ou cadre dirigeant dans la plupart des entités.



III. Les grandes tendances

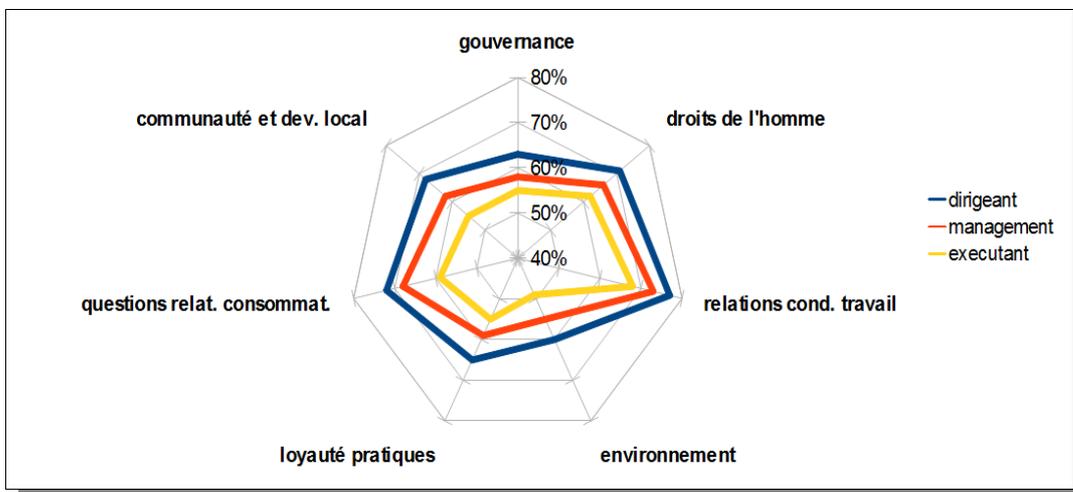
i. Peu d'écart entre les perceptions hommes-femmes

La grille renvoi à chaque participant le profil de son entité sur les 7 grandes questions centrales de l'ISO 26000. Pour détecter les grandes tendances il semble donc logique de regarder si ces profils moyens différent selon les réponses aux questions de qualification : le sexe et l'origine des participants. En ce qui concerne le sexe, il n'existe pas de différence de perception significative. Les deux profils sont très proches, les hommes étant à peine plus positifs sur la plupart des axes. Sur « loyautés des pratiques » les femmes prennent légèrement l'avantage. Les différences sont très faibles, de l'ordre de 2% à 3% et ne peuvent pas être considérées comme significatives.



ii. Les dirigeants plus optimistes que leurs collaborateurs

La différence apparaît par contre clairement sur le graphique présentant les profils moyens selon les niveaux hiérarchiques. Sur la plupart des axes la différence est supérieure à 10% entre les dirigeants, les plus positifs dans la perception de leur entité, et les exécutants, au centre, nettement moins optimistes.



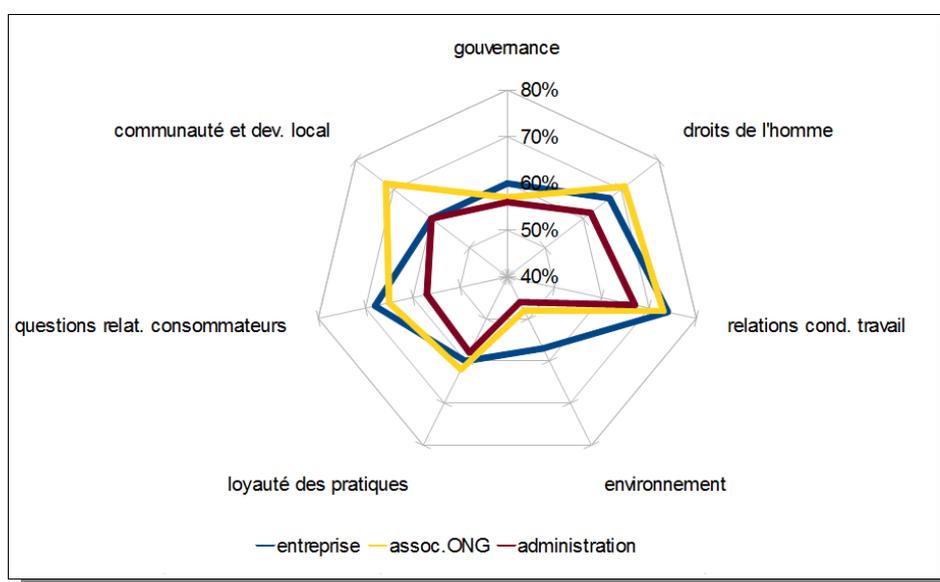
iii. Les administrations et établissements publics en retrait

Pour les comparaisons entre les différents types d'entité, nous avons choisi de retenir les trois catégories pour lesquelles la base comporte un minimum de 100 réponses.

La catégorie « administration et établissement public » apparaît sensiblement en retrait par rapport aux autres entités.

Assez logiquement, les associations et ONG sont en avance sur l'axe « investissement dans la communauté et développement local ».

Plus curieusement leurs réponses ne sont même pas à l'équilibre sur l'axe « environnement », avec un score légèrement inférieur à 50%.



iv. Les grandes entreprises et TPE en tête des bonnes pratiques

Aucune tendance claire n'a pu être identifiée en ce qui concerne la taille des entités.

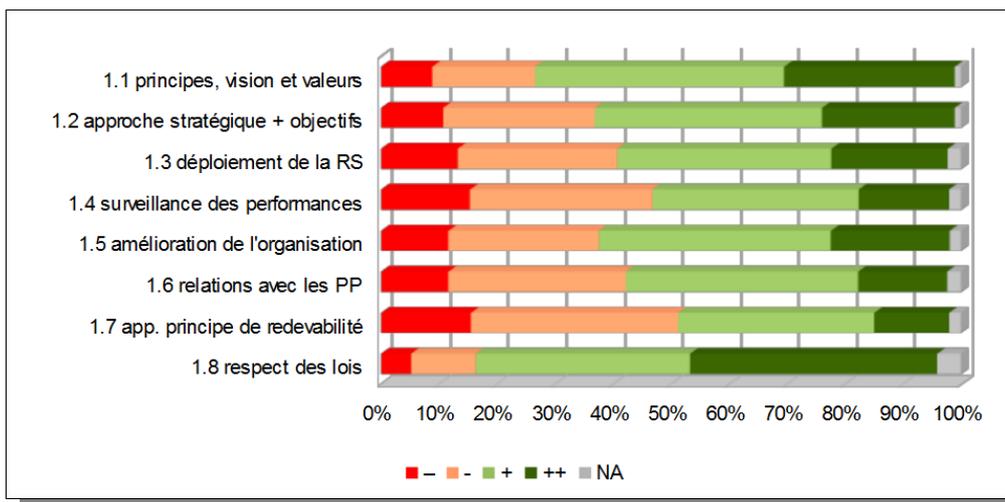
Les structures comportant de 10 à 50 personnes semblent les moins bien loties. Par contre les structures de moins de 10 personnes affichent de plutôt bon scores. Les très grandes entités, plus de 10.000 personnes, obtiennent souvent les scores les plus élevés, en particulier sur l'axe « gouvernance » et « loyauté des pratiques ».

Ces dernières bénéficient en effet bien souvent des ressources financières et humaines nécessaires au déploiement d'une démarche RSE et doivent faire face à de plus nombreuses contraintes réglementaires que les petites entreprises.

IV. Les résultats par domaines d'actions ISO 26 000

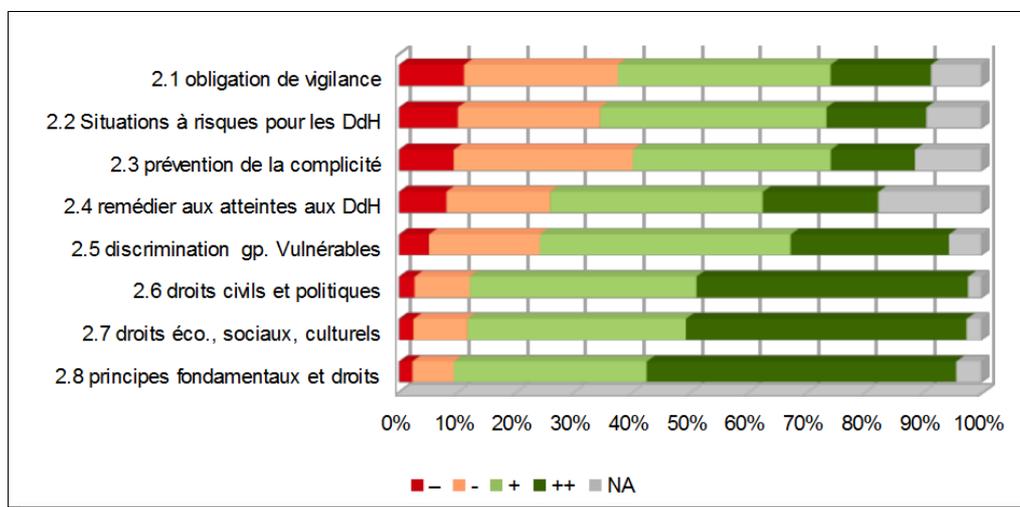
i. La gouvernance

La première question centrale de la norme concerne la gouvernance. Le détail des réponses pour chaque domaine d'action fait apparaître des différences importantes. D'un côté le respect des lois, avec à peine 15% des réponses négatives. Mais le niveau d'avis négatif monte à 50% pour le principe de redevabilité ! Un point faible important aussi sur la surveillance des performances.



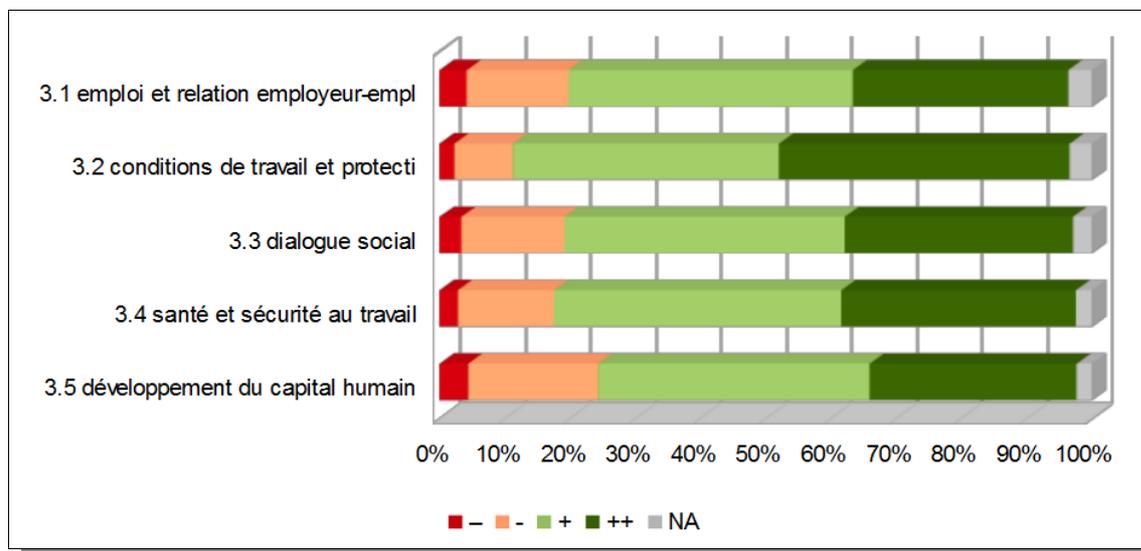
ii. Les Droits de l'Homme

Dans le domaine des droits de l'homme, les réponses négatives sont nombreuses sur plusieurs points. Ainsi, sur la prévention de la complicité, plus de 50% des réponses exprimées sont négatives. Par rapport aux questions portant sur la gouvernance (voir ci-dessus), un plus grand nombre de participants estiment que leur entité n'est pas concernée. Le respect des droits fondamentaux est un des points les plus positifs, sur l'ensemble du questionnaire, avec moins de 10% de perceptions négatives. Ces éléments doivent être interprétés en gardant en mémoire que les réponses actuelles portent essentiellement sur des entités basées en France.



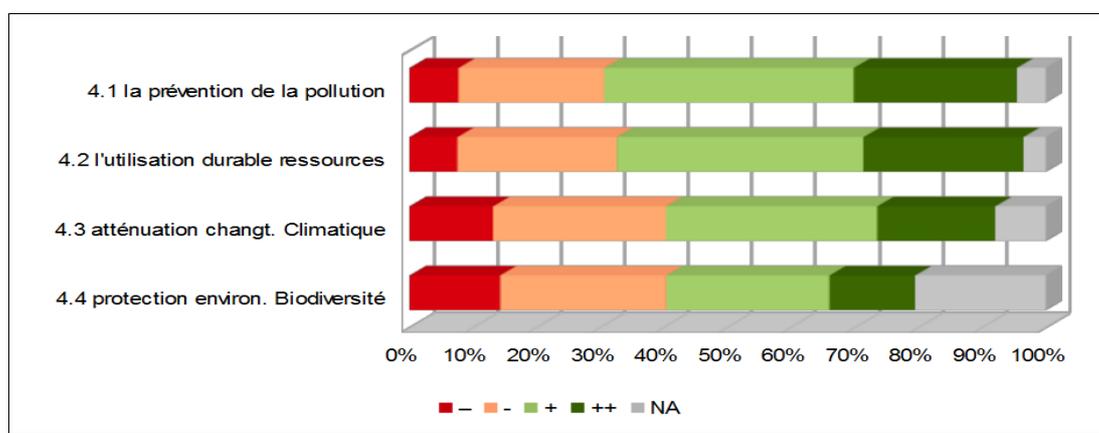
iii. Les relations et conditions de travail

Dans le domaine des relations et conditions de travail, le principal point faible ressort sur le développement du capital humain : prêt d'un quart des réponses sont négatives. A l'inverse, les conditions de travail et la protection sociale des individus sont citées comme restant problématique par 10% seulement des participants.



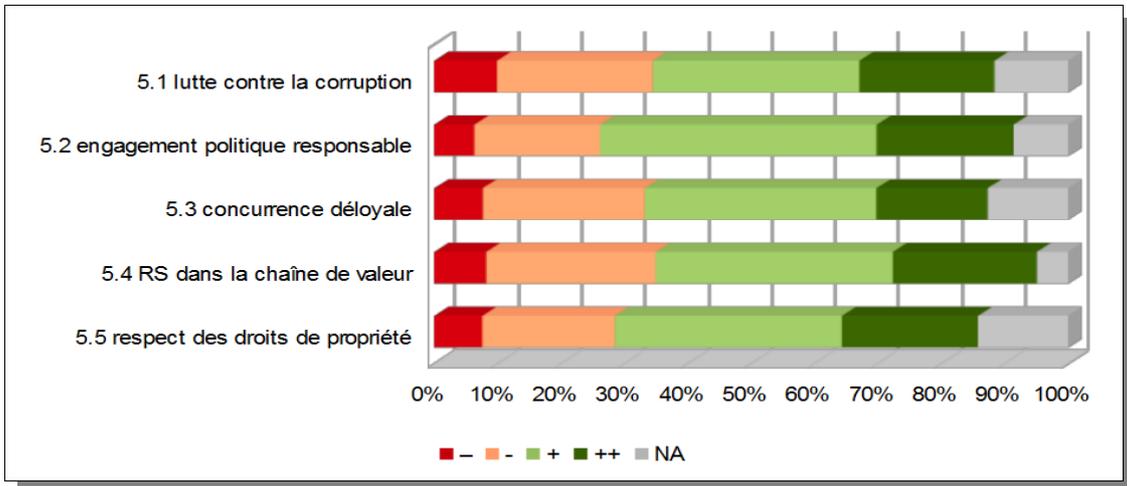
iv. L'environnement

Les grandes tendances assez négatives présentées ci-dessus pour la partie environnement se retrouvent dans pratiquement tous les domaines d'action. Si la prévention de la pollution semble un peu plus avancée, tout ce qui concerne la protection de l'environnement et de la biodiversité est très mal perçu.



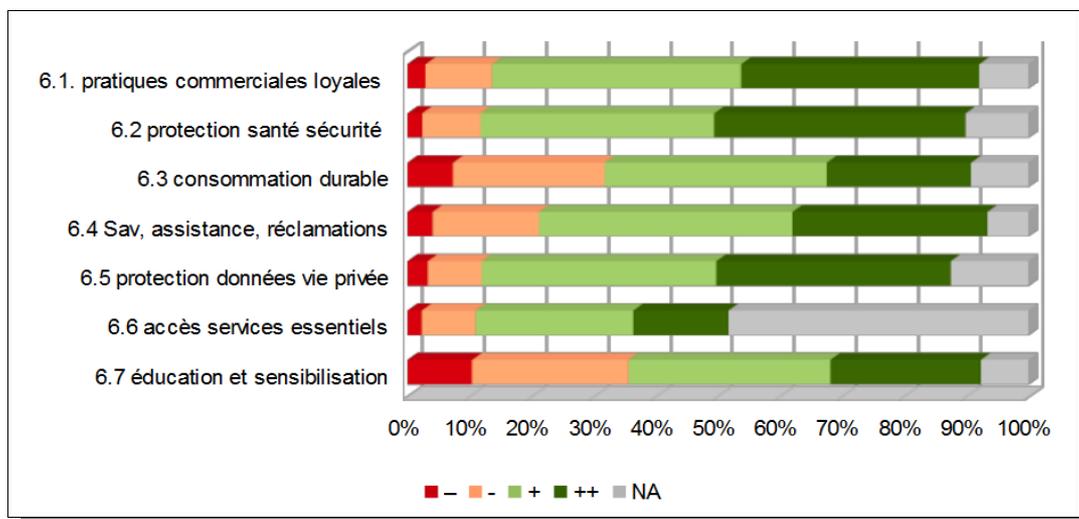
v. La loyauté des pratiques

La loyauté des pratiques n'est pas beaucoup mieux perçue. Plus de 30% des participants reconnaissent des difficultés pour prendre en compte la Responsabilité Sociétale dans l'ensemble de la chaîne de valeur.



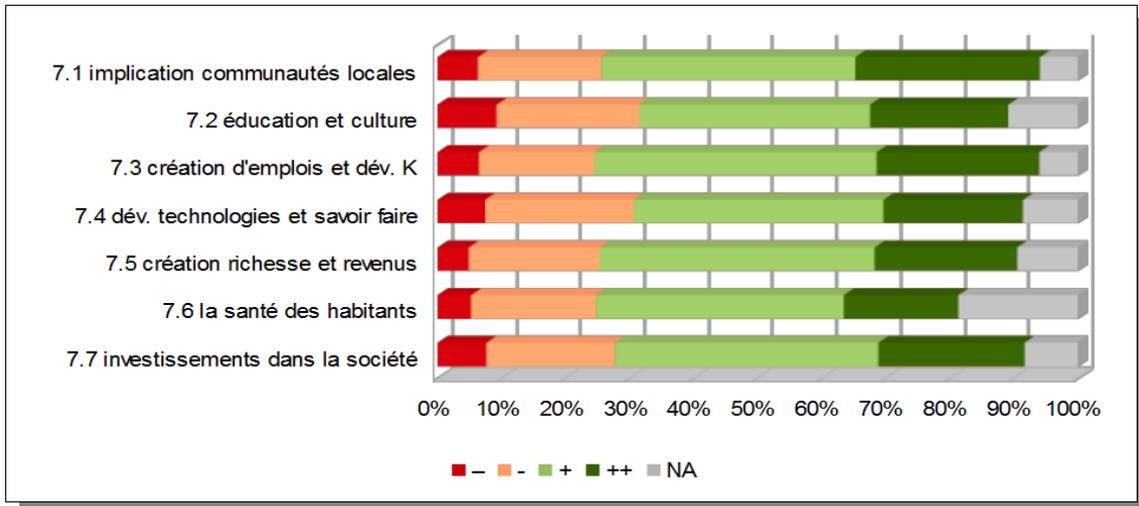
vi. Les questions relatives aux consommateurs

En ce qui concerne les questions relatives aux consommateurs, sans surprise, une personne sur deux a choisi la case non concernée pour le sujet de l'accès aux services essentiels. Certains points de la norme ne sont effectivement applicables que sur certains types d'entité. La protection des données privées arrive en tête des aspects positifs, avec les pratiques commerciales reconnues comme loyales. Par contre un tiers des réponses exprimées restent négatives vis à vis des notions de consommation durable et d'éducation/sensibilisation des consommateurs.



vii. Les communautés et le développement local

Le dernier volet concerne les liens avec les communautés, le développement local. Des efforts importants restent à faire sur tous les points choisis par la norme : les avis négatifs oscillent entre 25% et 30% des réponses exprimées.



V. L'utilisation dans les entités

Un an après son lancement, la base de données des évaluations est maintenant forte de plus de 1.600 réponses. En France, plus de quarante partenaires se sont engagés à utiliser Diag26000 dans leur projet RSE. Les démarches de traduction sont lancées afin que l'outil puisse aussi être utilisé dans d'autres pays, afin de rester en phase avec la portée mondiale de la norme ISO 26000.

Les premières utilisations confirment que l'outil peut être utile aux petites structures (expérimenté avec succès dans une entité de 29 personnes dont 25 ont pris le temps de répondre à Diag26000) ou aux très grands groupes (utilisation dans un groupe international parmi les leaders mondiaux dans le domaine de l'énergie).

En particulier dans les phases de diagnostic initial et de sensibilisation, il a montré son efficacité pour cartographier rapidement les perceptions de chaque niveau hiérarchique, choisir les priorités pour les futurs plans d'action et sensibiliser chaque répondant grâce à ses fonctionnalités interactives.



A propos de Diag 26 000

DIAG 26000 Fin 2011, les outils et les méthodes de travail de [FORMITEL](#) ont été utilisés par un groupe de travail de l'association Centrale Éthique pour mettre au point une grille de diagnostic de l'ISO 26000. Diag2600 permet de réaliser un diagnostic RSE basé sur les 7 questions centrales de la norme ISO 26 000. Accessible librement en ligne sur <http://diag26000.eu>, il a déjà été utilisé par plus de 1.600 responsables. Plus de 40 partenaires ont déjà choisi cet outil pour animer les démarches RSE de leur client. La grille interactive est hébergée sur les serveurs de FORMITEL.

A propos de FORMITEL



FORMITEL accompagne depuis plus de 20 ans les organisations dans leurs projets de changement. Nous soutenons nos clients dans leur réflexion stratégique de Responsabilité Sociétale jusqu'à la mise en place de plans d'actions, grâce à nos méthodes d'animation et nos outils innovants favorisant une approche bottom-up. <http://www.formitel.net>

Contact

Hélène Martin

Consultante RSE

helene.martin@formitel.net

Tél : 09 50 79 85 20

