Chapitre : L’évaluation de la démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

Introduction

La mise en place d'une démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) ne suffit pas à garantir son efficacité. Il est nécessaire d'évaluer régulièrement les actions réalisées afin de vérifier si les engagements pris par l'entreprise sont respectés et si les objectifs sociaux, environnementaux et économiques sont atteints.

L'évaluation de la démarche RSE permet de mesurer les progrès accomplis, d'identifier les insuffisances et de renforcer la confiance des parties prenantes. Elle repose notamment sur l'utilisation de référentiels et de labels, l'intervention d'experts indépendants, la transparence dans la communication des résultats et, dans certains cas, un processus de certification.

I. L'importance des référentiels et des labels RSE

Les référentiels et les labels constituent des outils permettant d'encadrer, d'évaluer et de valoriser les engagements des entreprises en matière de responsabilité sociétale.

1. Les référentiels RSE

Un référentiel RSE est un ensemble de principes, de critères et d'exigences servant de base à l'évaluation des pratiques responsables d'une entreprise.

Il permet de déterminer si les actions mises en œuvre respectent les principes attendus en matière de gouvernance,

de droits humains, de conditions de travail, d'environnement et de relations avec les parties prenantes.

Parmi les principaux référentiels, on peut citer :

a. La norme ISO 26000

La norme ISO 26000 fournit des lignes directrices pour aider les organisations à intégrer la responsabilité sociétale dans leurs activités.

Elle aborde sept questions centrales :

- La gouvernance de l'organisation.
- Les droits de l'Homme.
- Les relations et conditions de travail.
- L'environnement.
- La loyauté des pratiques.
- Les questions relatives aux consommateurs.
- Les communautés et le développement local.

Elle permet à l'entreprise d'identifier ses responsabilités et d'améliorer ses pratiques.

Remarque : ISO 26000 est un guide de recommandations. Elle ne donne pas lieu à une certification officielle de conformité.

b. Les principes du Pacte mondial des Nations Unies

Le Pacte mondial des Nations Unies (Global Compact) invite les entreprises à respecter dix principes relatifs à quatre domaines :

- Les droits de l'Homme.
- Les normes internationales du travail.

- La protection de l'environnement.
- La lutte contre la corruption.

Les entreprises participantes s'engagent à intégrer ces principes dans leurs stratégies et leurs activités.

c. Les lignes directrices de l'OCDE

Les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales pour une conduite responsable des entreprises constituent un cadre de référence concernant notamment les droits humains, l'emploi, l'environnement, la corruption, les intérêts des consommateurs et la transparence.

Ils aident les entreprises à prévenir et à traiter les impacts négatifs de leurs activités.

2. Les labels RSE

Un label RSE est une reconnaissance attribuée à une entreprise lorsque ses pratiques répondent à des critères définis par un organisme ou un dispositif d'évaluation.

Il permet de valoriser les engagements de l'entreprise auprès de ses clients, de ses fournisseurs, de ses salariés et de ses partenaires.

Parmi les exemples de labels et de reconnaissances, on peut citer :

- Le Label RSE de la CGEM (Maroc) : il distingue les entreprises marocaines qui s'engagent dans une démarche de responsabilité sociétale fondée sur des domaines tels que les droits humains, les conditions de

travail, l'environnement, la prévention de la corruption et les relations avec les parties prenantes.
- Le label Engagé RSE (AFNOR) : il évalue le niveau de maturité de la démarche RSE d'une organisation à partir de critères liés à ses pratiques et à ses résultats.
- B Corp : cette certification internationale évalue notamment les performances sociales et environnementales, la gouvernance et les relations avec les parties prenantes.

3. L'intérêt des référentiels et des labels

Les référentiels et les labels présentent plusieurs avantages :

- Fournir un cadre structuré pour évaluer les pratiques RSE.
- Faciliter l'identification des points forts et des insuffisances.
- Comparer les résultats dans le temps.
- Encourager l'amélioration continue.
- Renforcer la crédibilité des engagements de l'entreprise.
- Valoriser l'image de l'entreprise auprès des partenaires et des clients.

Exemple : Une entreprise marocaine qui souhaite améliorer sa démarche RSE peut utiliser ISO 26000 comme guide, puis solliciter une évaluation dans le cadre du Label RSE de la CGEM pour faire reconnaître ses engagements.

II. Le rôle des experts indépendants dans l'évaluation de la RSE

Les experts indépendants interviennent pour apporter un regard extérieur, objectif et professionnel sur les pratiques RSE de l'entreprise.

Ils peuvent être des auditeurs, des consultants spécialisés, des organismes d'évaluation ou des vérificateurs externes.

1. Réaliser une évaluation objective

Les experts indépendants examinent les informations, les documents, les procédures et les pratiques de l'entreprise afin de vérifier la cohérence entre les engagements annoncés et les actions réellement réalisées.

Ils peuvent notamment :

- Examiner la politique RSE de l'entreprise.
- Vérifier les documents et les preuves disponibles.
- Réaliser des entretiens avec les responsables et les salariés.
- Observer les conditions de travail et les pratiques environnementales.
- Évaluer les résultats à partir d'indicateurs précis.
- Identifier les écarts entre les objectifs et les réalisations.

Exemple : Un auditeur indépendant peut vérifier si une entreprise respecte réellement ses engagements en matière de sécurité au travail en examinant les registres d'accidents, les formations réalisées et les dispositifs de prévention.

2. Identifier les insuffisances et proposer des améliorations

L'intervention des experts permet de détecter les faiblesses de la démarche RSE et de proposer des mesures correctives.

Ils peuvent notamment recommander :

- L'amélioration des conditions de travail.
- Le renforcement des dispositifs de protection de l'environnement.
- La mise en place d'indicateurs de performance plus pertinents.
- L'amélioration des procédures de contrôle interne.
- Le renforcement de la communication avec les parties prenantes.

3. Renforcer la crédibilité de l'évaluation

L'indépendance des experts contribue à limiter les risques d'autoévaluation complaisante et de présentation exagérément positive des résultats.

Leur intervention permet de renforcer la confiance des parties prenantes dans les informations communiquées par l'entreprise.

Toutefois, cette crédibilité dépend de leur compétence, de leur impartialité, de leur indépendance et de la qualité des travaux réalisés.

III. Le rôle de la transparence dans l'évaluation de la RSE

La transparence consiste à communiquer de manière claire, sincère et accessible sur les engagements, les actions et les résultats de l'entreprise en matière de responsabilité sociétale.

Elle constitue un élément essentiel de la confiance entre l'entreprise et ses parties prenantes.

1. Communiquer les engagements et les résultats

L'entreprise doit présenter les objectifs qu'elle s'est fixés, les actions qu'elle a réalisées et les résultats obtenus.

Cette communication peut porter sur :

- Les engagements sociaux et environnementaux.
- Les conditions de travail et la santé des salariés.
- Les consommations d'eau et d'énergie.
- La gestion des déchets.
- Les relations avec les fournisseurs.
- Les actions en faveur du développement local.

2. Présenter les résultats de manière sincère

La transparence ne consiste pas uniquement à communiquer les réussites. L'entreprise doit également reconnaître les difficultés, les retards et les objectifs non atteints.

Elle doit éviter les informations trompeuses ou les déclarations environnementales non justifiées, phénomène parfois appelé greenwashing ou écoblanchiment.

Exemple : Une entreprise annonce vouloir réduire ses émissions de CO_2 de 20 % en trois ans. Pour assurer la transparence, elle doit communiquer les résultats effectivement mesurés, expliquer les écarts éventuels et présenter les actions correctives envisagées.

3. Renforcer la confiance des parties prenantes

Une communication transparente permet :

- De renforcer la confiance des salariés et des clients.

- De faciliter le dialogue avec les fournisseurs et les partenaires.
- De valoriser les engagements de l'entreprise.
- De prévenir les risques d'atteinte à la réputation.
- De favoriser l'amélioration continue.

4. Utiliser le reporting RSE

Le reporting RSE est un outil de communication qui présente les informations relatives aux performances économiques, sociales, environnementales et de gouvernance de l'entreprise.

Il peut prendre la forme d'un rapport RSE ou d'un rapport de durabilité.

Il permet notamment de présenter :

- Les objectifs et les engagements de l'entreprise.
- Les actions réalisées.
- Les indicateurs de performance.
- Les résultats obtenus.
- Les difficultés rencontrées.
- Les perspectives d'amélioration.

Le reporting doit s'appuyer sur des données fiables, vérifiables et comparables.

IV. Le processus de certification ou d'évaluation externe de la RSE

La certification ou la reconnaissance externe constitue une démarche permettant à une entreprise de faire évaluer ses

pratiques par un organisme compétent, selon un référentiel ou un dispositif défini.

Il est important de distinguer la certification d'un système de management, l'évaluation RSE et l'attribution d'un label : ces démarches n'ont pas toujours les mêmes objectifs ni les mêmes exigences.

1. Les principales étapes du processus

Étape 1 : Choix du référentiel ou du label

L'entreprise identifie le référentiel ou le dispositif d'évaluation adapté à ses activités et à ses objectifs.

Elle peut notamment choisir un dispositif national ou international en fonction de ses besoins.

Étape 2 : Réalisation d'un diagnostic préalable

L'entreprise évalue ses pratiques existantes afin de déterminer son niveau de préparation.

Ce diagnostic permet d'identifier les écarts entre les pratiques actuelles et les exigences du référentiel choisi.

Étape 3 : Préparation et mise en conformité

L'entreprise met en place les actions nécessaires pour répondre aux critères d'évaluation.

Cette préparation peut comprendre :

- La formalisation de la politique RSE.
- La mise à jour des procédures internes.
- La définition des responsabilités.

- La formation des collaborateurs.
- La collecte des preuves et des documents justificatifs.
- L'amélioration des indicateurs de suivi.

Étape 4 : Réalisation de l'audit ou de l'évaluation externe

Un organisme ou un évaluateur compétent examine les pratiques de l'entreprise.

L'évaluation peut comprendre :

- L'analyse des documents.
- Des entretiens avec les responsables et les salariés.
- Des visites des installations.
- La vérification des indicateurs.
- L'examen des actions effectivement réalisées.

Étape 5 : Présentation des résultats et décision

À la fin de l'évaluation, un rapport est établi. Il présente les points forts, les insuffisances et les éventuelles non-conformités.

Selon le dispositif retenu, l'organisme compétent peut :

- Accorder une certification ou un label.
- Demander des actions correctives avant la reconnaissance.
- Refuser l'attribution de la reconnaissance lorsque les exigences ne sont pas satisfaites.

Étape 6 : Suivi et renouvellement

L'obtention d'une certification ou d'un label ne signifie pas que la démarche RSE est définitivement achevée.

L'entreprise doit continuer à suivre ses performances et à améliorer ses pratiques.

Selon le dispositif, des évaluations périodiques, des audits de surveillance ou des renouvellements peuvent être exigés.

2. Schéma récapitulatif du processus

1. Choix du référentiel ou du label

   Définir les critères et les exigences de l'évaluation.

2. Diagnostic préalable

   Évaluer les pratiques et identifier les écarts.

3. Préparation et amélioration

   Mettre en œuvre les actions nécessaires et réunir les preuves.

4. Audit ou évaluation externe

   Vérifier les pratiques et les résultats.

5. Décision et reconnaissance

   Obtenir ou non la certification ou le label selon les critères applicables.

6. Suivi et amélioration continue

   Maintenir les engagements et progresser durablement.

3. Exemple pratique : évaluation RSE d'une entreprise industrielle

Une entreprise industrielle souhaite faire reconnaître ses engagements en matière de responsabilité sociétale.

Elle décide de préparer une évaluation externe portant sur les conditions de travail, la protection de l'environnement et la gouvernance.

Domaine évalué	Critères examinés	Éléments de preuve
Social	Santé et sécurité au travail	Registres d'accidents, formations, équipements de protection
Environnemental	Gestion des déchets et consommation d'énergie	Registres de déchets, factures énergétiques, indicateurs
Gouvernance	Transparence et lutte contre la corruption	Code de conduite, procédures de contrôle
Parties prenantes	Relations avec les fournisseurs et les clients	Contrats, enquêtes de satisfaction, charte fournisseurs

À la suite de l'évaluation, l'entreprise reçoit un rapport présentant ses points forts et ses axes d'amélioration. Elle met ensuite en œuvre les recommandations afin de renforcer progressivement sa démarche RSE.

V. Synthèse des éléments d'évaluation de la démarche RSE

Éléments	Rôle dans l'évaluation
Référentiels RSE	Fournir des principes et des critères d'évaluation
Labels RSE	Valoriser et faire reconnaître les engagements de l'entreprise
Experts indépendants	Apporter une évaluation objective et professionnelle
Transparence	Communiquer des informations fiables sur les engagements et les résultats
Audit externe	Vérifier les pratiques et les preuves disponibles
Certification ou reconnaissance	Attester le respect des exigences d'un dispositif donné
Amélioration continue	Corriger les insuffisances et renforcer les performances

Conclusion

L'évaluation de la démarche RSE constitue une étape essentielle pour vérifier l'efficacité des engagements pris par l'entreprise et mesurer les résultats obtenus en matière de développement durable.

Elle repose sur plusieurs éléments complémentaires : les référentiels et les labels qui fournissent un cadre d'évaluation, les experts indépendants qui apportent un regard objectif, la transparence qui renforce la confiance des parties prenantes et le processus de certification ou de

reconnaissance qui permet de valoriser les pratiques responsables.

Cependant, l'obtention d'un label ou d'une certification ne doit pas constituer une finalité en soi. L'essentiel est de mettre en place une démarche sincère, cohérente et durable, fondée sur des résultats vérifiables et une amélioration continue.

En définitive, évaluer la RSE, c'est vérifier que les engagements de l'entreprise se traduisent réellement par des pratiques responsables et des résultats positifs pour les salariés, les partenaires, la société et l'environnement.