

## ENQUETE COMMUNAUTE LUCIE

LUCIE, le label de référence en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises et des organisations (RSE/RSO) en France, présente les résultats d'une étude qualitative sur la prise en compte de la RSE dans les premières entreprises labellisées LUCIE.

LUCIE, le seul label RSE français, aligné sur la norme Iso 26000, regroupe, après 5 ans d'existence, une Communauté de près d'une centaine de membres labellisés ou engagés dans la labellisation. Elle a souhaité faire le bilan de la démarche RSE de ses plus anciennes structures labellisées dont les résultats sont présentés ici. L'objectif de cette étude est triple :

- 1) apporter un feedback à la Communauté LUCIE,
- 2) permettre aux journalistes de s'exprimer sur les démarches RSE telles qu'elles sont vécues par les entreprises et les organisations et
- 3) dégager des axes stratégiques pour l'avenir du Label LUCIE.

### 100% DES LABELLISES LUCIE INTERVIEWEES RECOMMANDERAIENT CETTE DEMARCHE : POURQUOI ?

Globalement, il ressort de cette étude que les interviewés passent le pas de la labellisation pour formaliser leur démarche RSE, pour répondre à une certaine demande de leurs clients, et pour adopter une forme de communication sincère sur leurs actions responsables.

Comme le soulignent 30% des réponses, la démarche de labellisation LUCIE s'oppose en effet au « greenwashing ». Grâce au Label LUCIE, l'organisation ne s'auto-déclare pas responsable, ce qui n'est plus crédible aujourd'hui, mais elle prend des engagements RSE qui seront vérifiés par des audits réguliers (tous les 18 mois). C'est donc une démarche de progrès sérieuse qui est labellisée. D'après les interviewés, la démarche de labellisation RSE ouvre la voie d'une performance globale, appuyée sur les performances écologiques, humaines, économiques et de gouvernance.

Ainsi, **LA PERFORMANCE ECOLOGIQUE** vise la réduction des déchets, l'économie d'énergie, la maîtrise de l'impact carbone.

Sur le plan de l'économie d'énergie, l'entreprise ZOLPAN a **par exemple** enregistré :

*Une diminution de la consommation de 15 % entre 2009 et 2012 et une stabilité des dépenses d'énergie depuis 2009 malgré une hausse du coût des énergies entre 2009 et aujourd'hui.*

Des actions significatives sont entreprises telles que :

- le travail avec des produits 100% écologiques dans 100% des cas pour le nettoyage impliquant une sensibilisation des donneurs d'ordres et la récupération d'eau de pluie pour les lavages, ce qui permet d'économiser de l'eau potable. (CLEANING, société de nettoyage)
- la mise en place d'un plan déchets consistant à avoir le minimum de production de déchets, et la meilleure gestion des déchets produits. (NCA ENVIRONNEMENT)

**LA PERFORMANCE HUMAINE** concerne la fédération des équipes et par là même la réduction du *turn over* et l'attraction de nouveaux talents.

Les réponses de l'enquête penchent en faveur d'un « surplus de bien-être dû au déploiement des actions RSE » (celui-ci étant dans certains cas mesuré « factuellement » par des baromètres sociaux), d'une baisse générale du *turn-over*, d'une amélioration de la formation et des compétences des salariés, d'une baisse générale de l'absentéisme, et d'un intérêt des candidats pour la démarche répondant partiellement à leur « quête de sens au travail ».

Paris, Septembre 2014

On peut à ce sujet citer **l'exemple** de l'entreprise NORSYS, dont le PDG Sylvain BREUZARD affirme qu'elle a :

*Un turnover deux fois plus faible que la moyenne du secteur (soit 5 à 10% de l'effectif renouvelé chaque année) et ce, malgré une sollicitation permanente des informaticiens par des sociétés concurrentes.*

**LA PERFORMANCE ECONOMIQUE** due à la RSE réside dans la différenciation concurrentielle qu'elle permet, et par là-même au gain de nouveaux marchés.

L'avantage qui revient dans presque 80% des réponses des entreprises interrogées est le fait de se différencier par rapport à ses concurrents en prouvant une qualité supérieure de ses productions de biens et/ou de services.

Plusieurs labellisés témoignent de marchés gagnés grâce à leur démarche RSE sérieuse et crédibilisée fortement par l'obtention du label LUCIE. C'est le cas **par exemple** de l'entreprise REGAIN PERFORM dont le dirigeant Laurent Brunas déclare :

*Nous avons gagné les marchés publics de la Marine nationale et des Pompiers de Seine-Maritime (respectivement en 2010 et 2012) grâce aux critères RSE (pondération 15 à 20% de la note totale d'attribution du marché), ou l'obtention du score maximum nous a permis de passer devant nos principaux concurrents sans être les moins-disants au niveau du prix. Le fait que notre démarche de progrès RSE ne soit pas auto déclarée a clairement pesé dans la balance.*

**LA PERFORMANCE DE LA GOUVERNANCE** recouvre le fait d'une conduite plus efficiente de la stratégie de la structure et des décisions stratégiques qui la pilotent.

Ainsi, l'entreprise CVP Packaging, société d'emballage, a **par exemple** mis en place un système de décision où le dirigeant ne prend pas les décisions seul, mais a intégré dans le comité de direction les opérationnels et s'impose de dire son avis en dernier.

30 % des interviewés soulignent ainsi que la démarche RSE a fortement renforcé la structuration de la feuille de route stratégique de l'organisation. La prise en compte des parties prenantes dans la définition de la stratégie et par rapport aux impacts de l'entreprise, s'avère être un facteur de performance stratégique à moyen et long terme.

**EN CONCLUSION** il semble, comme certains interviewés le soulignent, que la démarche RSE soit un facteur **d'innovation pour la structure** : d'une part elle favorise plus de collaboration et d'échanges, notamment d'idées, entre les équipes, et d'autre part, elle conduit à pousser plus loin la réflexion sur la conception de produits, de processus, de services, afin qu'ils répondent de façon plus pertinente aux besoins de soutenabilité de l'humain du XXI<sup>e</sup> siècle et de son environnement.

#### A propos du Label LUCIE

Créée en 2009 à l'initiative de Qualité France Association (fédération d'associations de consommateurs créatrice de labels et de certificats de qualité depuis 1947, à l'origine notamment du label Rouge et du label AB), le label LUCIE, délivré en partenariat avec AFNOR Certification et VIGEO, témoigne de l'engagement d'une organisation en matière de Responsabilité Sociétale selon les lignes directrices de la norme l'ISO 26000. La démarche de labellisation LUCIE permet à une entreprise d'évaluer, de développer et de valoriser auprès de toutes ses parties prenantes ses actions et engagements en matière de RSE. Le Label LUCIE assure également la promotion des organisations labellisées par des actions de communication mutualisées, anime la communauté des labellisés et leur fournit des services et avantages.