

RSO

La Responsabilité
Sociétale des
Organisations
à La Réunion



PRÉFET
DE LA RÉGION
RÉUNION

Sommaire

	Avant-propos	3
	Introduction	4
	Gouvernance	6
	Droits de l'Homme	8
	Relations et conditions de travail	9
	Environnement	10
	Loyauté des pratiques	12
	Questions relatives aux consommateurs	13
	Communauté et développement local	14
	Les acteurs de la RSO	15



Avant-propos



Les derniers grands sommets internationaux sur le développement durable ont rappelé la nécessité de faire évoluer nos modes de vie et demandé aux gouvernements de s'engager en faveur de la transition écologique. La création d'un ministère de la transition écologique depuis juin 2017 est un signal fort pour acheminer notre société dans cette voie. A La Réunion, les organisations (collectivités, administrations, entreprises, associations, etc.) ont un rôle crucial à jouer pour favoriser l'adaptation de la société réunionnaise à ces enjeux.

La Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) offre un cadre de mise en œuvre pragmatique de stratégies et d'actions contribuant au développement durable. A La Réunion, le cluster GREEN a développé un référentiel RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) adapté aux contraintes et atouts de notre territoire : le label EFFICIENCE. Cette dynamique renforce les travaux engagés sur la RSO par le MEDEF Réunion, la CGPME Réunion ou encore le CESER ces dernières années.

La RSO c'est un état d'esprit qui invite à revisiter de manière transverse et dans la durée, la gouvernance des organisations dans l'objectif de renforcer leur performance globale tout en améliorant la qualité de vie au travail. C'est une manière de mettre en œuvre une stratégie inclusive et vertueuse pour l'organisation afin de favoriser la productivité de ses collaborateurs et de la valoriser auprès de ses partenaires.

Au quotidien, ce n'est pas ajouter une contrainte supplémentaire mais c'est faire différemment pour mieux faire. Cela doit rester une démarche volontaire et motivante.

Ce guide a été réalisé pour présenter l'intérêt d'une démarche RSO pour les organisations en s'appuyant sur des exemples concrets de réalisation à l'échelle du territoire réunionnais.

Jean-Michel MAURIN
Directeur de la DEAL Réunion





Introduction

Il était un jardinier. Son but : obtenir rapidement de beaux fruits et légumes avec un minimum d'efforts. Une fois la terre labourée, il se tourne spontanément vers des produits conventionnels pour éliminer les nuisibles. Il souhaite garantir une **croissance efficace** de sa production. Certes, les résultats sont immédiats, mais sa méthode présente des limites au fil du temps : la terre s'appauvrit, les pollinisateurs se font rares et les nuisibles de plus en plus résistants. La raison d'un tel échec ? Notre jardinier n'a pas su prendre en compte le véritable **écosystème** dans lequel s'est inscrite son entreprise. Avec une attitude volontairement plus responsable et des pratiques plus respectueuses, son jardin se serait **développé durablement** !

RSO

Démarche consistant, pour une organisation, à prendre en compte les préoccupations sociales, économiques et environnementales liées à ses décisions et activités dans ses relations avec ses parties prenantes pour adopter les meilleures pratiques possibles. Elle contribue ainsi, de façon **volontaire et proactive**, à l'amélioration de la société et à la protection de l'environnement.

Commission européenne

De la même façon, une organisation est un ensemble d'individus réunis autour de projets communs en interaction avec d'autres organisations, pour lequel les mêmes problématiques de responsabilisation sur les pratiques se posent.

La présente publication s'adresse à toutes celles qui entendent participer au **développement durable** de la société en mettant en valeur les **bonnes pratiques d'organisations réunionnaises**. DEAL, DIECCTE, CGPME, MEDEF, CRESS, CMA, CCI et Université de la Réunion se sont associés afin de vous présenter ces retours d'expériences.

Au fil de ce document, il est tout à fait possible de trouver des similitudes entre les exemples cités

et les pratiques menées par votre organisation. Ces bonnes pratiques doivent néanmoins s'inscrire dans une **approche globale** : l'organisation est engagée sur l'ensemble de son fonctionnement et à tous les niveaux hiérarchiques. La prise de conscience doit être globale.

En 2015, une enquête sur la perception de la **RSO (Responsabilité Sociétale des Organisations)** a été menée parmi le tissu d'entreprises de la Réunion. En est ressorti un contexte favorable à l'intégration du développement durable dans le fonctionnement d'une organisation, de produire autrement et de prendre de l'avance !



La RSO

Une démarche articulée autour de 7 questions centrales

Le constat général est le suivant : toute organisation a une responsabilité vis-à-vis de la société. De plus, les contextes sociaux, environnementaux et économiques actuels invitent les organisations à entreprendre des actions efficaces de manière durable. Certains l'ont bien compris : adopter une **attitude responsable mène au succès** !

Née d'un consensus de niveau international, la **Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO)** se dote en 2010 de la norme **ISO 26 000** comme référentiel. Fruits d'un réseau d'instituts nationaux de 162 pays, les normes ISO (International Standard Organisation) sont produites par l'Organisation Internationale de Normalisation, D'application volontaire, elles apportent des solutions aux enjeux mondiaux.

La norme propose que les thèmes de responsabilisation sur lesquels les organisations rendent des comptes prennent la forme de 7 questions centrales, représentées dans le schéma ci-contre, et détaillées dans les pages suivantes. Considérées comme transverses, elles sont avant tout **complémentaires** et **interdépendantes** et contribuent à l'atteinte des Objectifs de Développement Durable (ODD), adoptés en 2015 par les états membres des Nations Unies.





Gouvernance

La gouvernance d'une organisation est le système par lequel les règles et les prises de décisions sont exprimées. Elle est un des piliers du développement durable et constitue le cœur des 7 questions centrales de l'ISO 26 000 en permettant le dialogue entre les parties prenantes.

Identification des parties prenantes

Une démarche RSO se différencie d'un simple projet d'entreprise par le fait que l'organisation associe l'ensemble de ses parties prenantes à sa réflexion. Leur identification est une première étape en vue d'un dialogue efficace avec elles (**savoir en quoi elles sont impactées, quel degré d'implication, recueillir leurs requêtes, comprendre leurs contraintes ...**).

Intelligence collective

La communication (en interne comme en externe) avec ses parties prenantes a permis à un bailleur social de construire un véritable « **réseau d'intelligence collective** ». Ainsi, l'entreprise apporte des réponses performantes aux attentes de chacun.

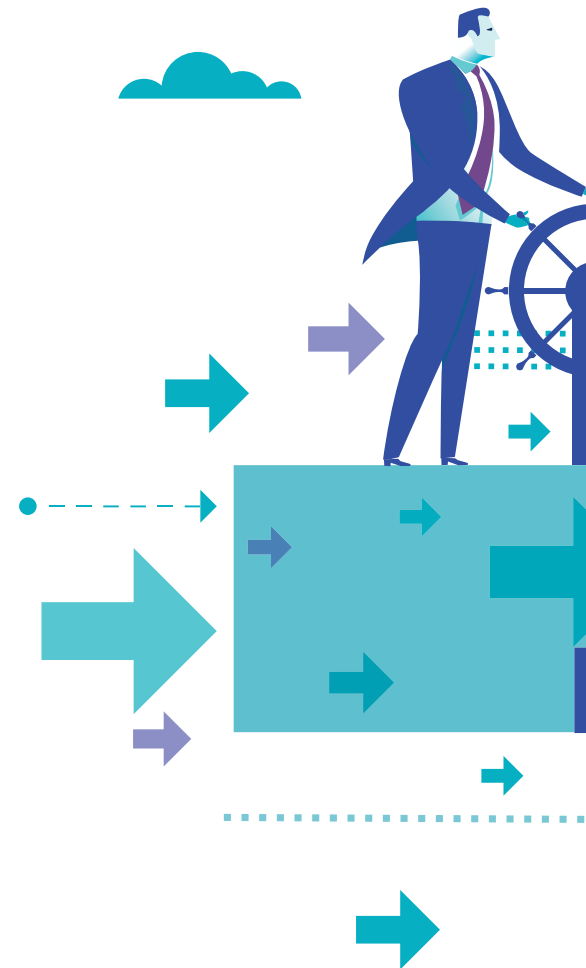
Comité Consultatif Communautaire

L'antenne réunionnaise d'un cimentier intègre ses parties prenantes (riverains, municipalités, directions régionales...) avec des réunions de présentation des activités par site. Il s'agit d'un comité consultatif communautaire qui traite par exemple des possibles gênes induites par les chantiers (poussières, bruits...) et les possibilités d'amélioration.

Parties prenantes

Ensemble des acteurs qui participent à la vie économique de l'organisation (salariés, clients, fournisseurs, actionnaires), de ceux qui observent l'entreprise (syndicats, ONG), et de ceux qu'elle influence plus ou moins directement (société civile, collectivité locale).

Novethic



Transparence

Une régie de territoire a revu sa politique interne avec les salariés : le plan de restructuration et la charte propre à la régie ont été discutés. Un label, fruit d'un travail volontaire commun entre le bailleur, les habitants, la commune et l'association garantit la **transparence des décisions prises**. L'ensemble des données utiles est accessible par toute personne travaillant à la régie.

Des sources de motivation diverses

Toute organisation, quelle que soit sa taille, peut assumer sa **responsabilité sociétale**. À La Réunion, il est intéressant de constater l'adoption de bonnes pratiques (achats, conditions de travail, environnement...) avec des raisons initiales variables : gagner en performance économique, lutter contre l'exclusion sociale, exprimer sa fibre environnementale... La RSO est le meilleur outil de réponse à tous ces enjeux. En interne, l'origine de cette démarche peut émaner de **n'importe quel niveau hiérarchique**, même s'il s'agit souvent de la direction. Un dialogue avec cette dernière s'opère alors.

La DRH a des ressources !

Une entreprise de prestations de services dans les transports collectifs et de services à la personne propose à ses salariés des actions de **sensibilisations à l'environnement**. Elle met aussi en place des pratiques écologiques en interne. C'est la direction des ressources humaines qui en a **pris l'initiative**. Par la suite, après validation de sa direction générale, l'entreprise s'est tournée vers les capacités d'expertise et de conseil de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME).

Des compétences au service de l'humanitaire

Engagé dans un **programme d'aide humanitaire**, un salarié d'une entreprise d'optique a réussi à transmettre ses valeurs à une partie de ses collègues. Résultat : l'entreprise, en association avec d'autres professionnels de la santé visuelle, met une partie des compétences de son personnel bénévole au service de la coopération régionale Océan Indien.

Une ambition internationale, une volonté régionale

En 1999, le Comité International Olympique (CIO) a élaboré un « Agenda 21 du mouvement olympique », pour que **le sport soit vecteur de développement durable**. Sa déclinaison nationale est l'« Agenda 21 du sport français ». À La Réunion, le comité sportif traduit ces engagements sur le terrain notamment par la création d'un label développement durable des événements sportifs.

Le bonheur au travail

Depuis plusieurs années, le patron d'une agence de relation presse publique poursuit l'instauration d'une gouvernance particulière : **la libération de l'entreprise**. A travers ce système, l'ensemble des décisions se prend de manière collégiale, sans recours à une hiérarchie pyramidale classique. Avec une communication facilitée et une distance professionnelle réduite, le dialogue social au sein de l'organisation s'améliore.

A retenir !

La responsabilité sociétale est une préoccupation globale impliquant **l'ensemble des parties prenantes internes et externes** aux activités de l'organisation.

La taille n'est nullement un frein à la mise en œuvre de cette démarche d'intégration de la RSO (avoir une structure modeste peut parfois être un avantage pour sa mise en place : communication, formations, contraintes techniques plus légères). Des enjeux sociétaux bien identifiés constituent une réelle **source de motivation** pour l'amélioration de l'image de l'organisation ou de sa performance économique !



Droits de l'Homme

L'ensemble des droits et devoirs de chaque citoyen du monde est réaffirmé par la déclaration universelle des Droits de l'Homme de 1948. Pour y répondre, l'ISO 26 000 rappelle la place centrale de l'être humain. Cette question centrale concerne non seulement les droits économiques, sociaux et culturels de chaque citoyen du monde, mais également les droits civils et politiques de chaque organisation envers ses membres.

Les domaines d'action

- › Devoir de vigilance
- › Prévention et correction des atteintes aux droits de l'Homme
- › Prévention de la complicité
- › Prévention de la discrimination et protection des groupes vulnérables
- › Droits civils et politiques
- › Droits économiques, sociaux et culturels
- › Principes fondamentaux et droits du travail.

Parité respectée

Basée à St-Denis, une association aide les personnes n'ayant pas accès au crédit bancaire à créer leur entreprise. De plus à l'instar de plusieurs entreprises, une charte « égalité entre les hommes et les femmes employés » a été instaurée. Y sont également mentionnés les salaires égaux pour des postes à fonctions égales, indépendamment du sexe.

Travail et handicap

Une autre association a le statut d'établissement de service d'aide par le travail (ESAT), soit une

structure qui offre aux travailleurs handicapés des activités professionnelles et un soutien médico-social et éducatif. Les contrats d'aide par le travail sont mis en place en partenariat avec des entreprises « classiques ».

Lutte contre le racisme

Actrice majeure à la Réunion pour la thématique sportive, une association d'utilité publique est également engagée dans la lutte contre les discriminations raciales. Quand le sport devient un levier d'union fraternelle !



A savoir !

L'association EDH (Entreprises pour les Droits de l'Homme) favorise la mise en œuvre opérationnelle des droits de l'homme au sein des organisations. L'Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises (ORSE) propose un accompagnement sur ses sujets.

Relations et conditions de travail

Une organisation, ce sont des femmes et des hommes qui apportent leurs compétences et leur savoir-être pour assurer la mise en œuvre des activités de leur structure. Des personnes externes à l'entreprise peuvent également être sollicitées pour des tâches sous-traitées. Dans tous les cas, l'organisation vit à travers ses employés et ses partenaires. Leur épanouissement au travail est facteur de fidélité à l'entreprise, de performance économique et d'exemplarité morale.

La formation, un investissement humain

Les salariés d'une entreprise de chauffe-eaux solaires suivent des formations leur permettant de gagner en compétences. Ils ont ainsi la possibilité d'évoluer d'un groupement à l'autre de cette entreprise qui intervient sur toute l'île. Chez un cimentier, 3 % de la masse salariale sont consacrés à la mise en œuvre du plan de formation.

Sécurité et confort assurés

Pour une blanchisserie, l'engagement volontaire au Comité d'Hygiène Sécurité et Conditions de Travail (CHSCT) a permis la mise à disposition d'équipements individuels performants. Ces équipements vont au-delà des recommandations de la Médecine du Travail afin de garantir un confort supplémentaire d'usage pour s'adapter aux capacités physiques et mentales des travailleurs.

Une meilleure prise en compte du parcours professionnel

La mise en place opérationnelle d'une démarche RSE montre qu'une amélioration du dialogue social est possible. Un bailleur social continue d'aller dans ce sens avec ses salariés en instaurant

des temps d'échanges individualisés avec chacun pour évoquer les attentes et aspirations de leur parcours professionnel.



Une idée !

Sensibiliser ses collaborateurs aux thématiques de qualité de vie recherchée, ou encore développer une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) pour étudier leurs opportunités de carrière.



Les domaines d'action

- Emploi et relations employé/employeur
- Conditions de travail et protection sociale
- Dialogue social
- Santé et sécurité au travail
- Développement du capital humain



Environnement

En 2015, la Conférence de Paris sur le climat a réuni 195 pays afin de valider un accord mondial historique : limiter le réchauffement climatique à 2°C maximum d'ici 2100. Déjà en 1992, la Conférence de Rio faisait état d'une coopération nécessaire entre tous les États en vue de protéger l'écosystème terrestre. Au niveau national, la Stratégie Nationale de Transition Ecologique vers un Développement Durable (2015-2020) et les Objectifs de Développement Durable (Agenda 2030) offrent des cadres réglementaires. Inscrite au patrimoine mondial de l'Humanité, la Réunion se doit de répondre à de nombreux défis : protéger l'intégrité de sa biodiversité remarquable, gérer durablement ses ressources naturelles, ses déchets et promouvoir les énergies vertes, compte tenu de son insularité.

Toutes les activités génèrent des impacts sur l'environnement : consommation de ressources, émissions de polluants, modification des écosystèmes, etc. Ces impacts peuvent être immédiats ou différés, locaux ou globaux. Chaque individu est concerné par l'environnement et chaque organisation, sans exception, peut relever le défi d'agir pour la Terre.

Les domaines d'action

- Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats
- Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs
- Consommation durable
- Services après-vente, assistance et résolution des réclamations et des litiges
- Protection des données et de la vie des consommateurs
- Accès aux services essentiels
- Éducation et sensibilisation

Agir par la sensibilisation

Visites d'espaces naturels sensibles, distribution de livres pédagogiques sur le thème de l'écologie, ramassage de micro-déchets au lagon de l'Ermitage, sorties en bateau «faune-flore» sont autant d'actions menées auprès des salariés d'une entreprise de services. Dans une autre entreprise, un concours centré sur l'éco-conduite des véhicules de fonction est renouvelé depuis plusieurs années. Le principe : sensibiliser les salariés à la conduite écologique et les valoriser via un classement mensuel des meilleurs conducteurs. Résultats : une diminution du nombre d'accidents, des économies de carburant et une réduction des émissions de gaz à effets de serre (GES).

Ecogestes

Dans une association du nord de l'île, il existe une publication interne appelée « La minute RSE » qui rappelle les écogestes à adopter au quotidien. Pour l'écoconduite : entretenir les véhicules, maximiser l'usage du frein moteur, vérifier le gonflage des pneus, etc. Pour les

micro-gestes : éteindre la lumière quand on quitte une salle, privilégier la marche, réduire les impressions sinon préférer le recto-verso et noir et blanc, éviter la vaisselle jetable...



Déchets déchus

Chaque entreprise est responsable de la gestion des déchets qu'elle produit (et/ou détient) jusqu'à leur élimination ou valorisation finale, même par un tiers (REP). Sur cette base, la RSO encourage le producteur de déchets à dépasser ce cadre réglementaire, par la mise en place de bonnes pratiques.

C'est ainsi qu'une association humanitaire du Tampon, qui redistribue les dons (biens encore fonctionnels) aux personnes dans le besoin, dépasse sa mission. Elle profite de son camion pour emmener gratuitement des encombrants à la déchetterie quand un donateur en fait la demande, évitant ainsi qu'ils ne soient déposés illicitement dans la nature.

De son côté, une association d'aide à l'insertion socio-professionnelle met en place des ateliers et chantiers d'insertion (ACI) de personnes en difficulté. C'est son cœur de métier. L'organisation apporte une solution à l'absence de traitement des déchets textiles après récupération grâce à son activité support : le recyclage des textiles,

linges de maison et chaussures (ou TLC). L'enfouissement habituel de ce type de déchets est désormais évité puisqu'ils sont revalorisés à plusieurs niveaux : soit une revente qui permet de réintroduire partiellement les produits dans le marché local, soit une exportation à Madagascar pour revalorisation. Les textiles trop abîmés sont quant à eux transformés en chiffons.

L'étau se resserre sur l'effet de serre

L'antenne réunionnaise d'une banque coopérative privée où deux fois par an, un Bilan Carbone® permet de comptabiliser les émissions de gaz à effet de serre induites par les activités de l'organisation de manière volontaire (NB : certaines entreprises doivent effectuer cet exercice conformément à la réglementation).

Cet engagement est également pris par un salon de coiffure de Saint-Denis (deuxième salon en France à effectuer un Bilan Carbone®). En 2011, il a été précurseur dans le développement durable dans la catégorie « salon de coiffure » et la première entreprise réunionnaise à obtenir sa certification EnVol (Engagement Volontaire de l'entreprise pour l'environnement).

Bilan GES et empreinte écologique :

Le bilan GES réglementaire mesure les émissions directes (combustion d'énergie) des sources fixes et mobiles et les émissions indirectes associées à l'énergie du fait des activités de l'entreprise (en tonnes équivalent CO₂). L'empreinte écologique est la mesure (en hectares globaux) de la superficie biologiquement productive nécessaire pour pourvoir aux besoins d'une population humaine de taille donnée (OCDE).

Lutte contre le changement climatique : deux façons de participer

Beaucoup d'entreprises ont pour objectif de réduire leurs émissions de gaz à effet de serre, pour atténuer le changement climatique global. En complément, l'adaptation au changement climatique permet de réduire l'impact des effets prévus ou déjà constatés du changement climatique sur l'Homme et l'environnement.

Gestion durable de l'eau

L'antenne réunionnaise d'un groupe cimentier est certifiée ISO 14001. Les carrières d'extraction impliquant de couper la végétation sur de larges zones, la mise en place d'une serre gérée par des collégiens pour la plantation de benjoints est un moyen de réhabiliter le site d'extraction. Bien que l'eau soit gratuite sur le site de Bras-Panon, elle est gérée de façon durable pour éviter le gaspillage et une presse à boues permet de réutiliser l'eau. Concernant le transport du béton, des GPS ont été mis à disposition des sous-traitants afin d'optimiser leurs déplacements et garantir des économies de temps et de carburant.

L'ISO 14 0001

Les organisations de tous types et de tous secteurs qui souhaitent maîtriser leurs responsabilités environnementales trouveront des outils pratiques fournis par la famille de normes ISO 14000. Complémentaire de l'ISO 26000, l'ISO 14001 définit les critères d'un système de management environnemental (SME) où une évaluation puis une réduction des impacts négatifs des activités seront menées.





Loyauté des pratiques

Elle désigne la conduite éthique des transactions. Cette loyauté passe par le respect des principes d'intégrité et d'honnêteté vis-à-vis des partenaires, des clients et même des concurrents. Le soin accordé aux relations loyales entre organisations l'est aussi au regard des hommes travaillant en leur sein. Afin d'assurer la reconnaissance des populations, l'organisation saura se montrer d'autant plus responsable qu'elle prendra en compte le contexte culturel du pays dans lequel ses activités sont exercées. De plus, une communication efficace sur la traçabilité, le respect des lois ou encore le soutien (technique ou financier) donné aux partenaires vertueux ne peut qu'inciter ses parties prenantes à se joindre à l'exemplarité : les relations gagnent en qualité et la confiance grandit !

Les domaines d'action

- Lutte contre la corruption
- Engagement politique responsable
- Concurrence loyale
- Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur
- Respect des droits de propriété

Ethique et engagement

Le comité d'éthique d'une association est composé des membres du conseil d'administration ainsi que de bénévoles. Une veille est organisée afin de garantir une bonne mise en concurrence et le partenariat avec des fournisseurs responsables. De plus, le service juridique et la direction réunionnaise de l'association s'engagent auprès des législateurs afin d'établir un vrai dialogue axé sur les enjeux actuels à relever.

Pas de cadeau !

Les valeurs déontologiques d'une banque de la Réunion garantissent le refus de tous cadeaux pouvant émaner des sociétaires. Par ailleurs, les taux d'intérêt liés à l'emprunt dépendent des points acquis par le sociétaire, reflet de la confiance instaurée au fil de la collaboration. Les pratiques déontologiques s'appliquent aussi aux ressources humaines.

Noter pour inciter

Une SCIC (société coopérative d'intérêt collectif) spécialisée dans les couches réutilisables évalue ses fournisseurs selon 5 critères environnementaux. Le fournisseur, qui fait partie de la chaîne de valeur, est donc encouragé à faire

preuve de responsabilité (ici environnementale) s'il veut poursuivre les affaires !

Code de conduite

Une autre branche réunionnaise a établi un code de conduite des affaires à destination des salariés. Il rappelle les règles liées à la concurrence, à la sécurité, etc. Les réunions de services entre les managers et les équipes permettent une mise à jour régulière des connaissances dans ce domaine.

A savoir !

Afin de limiter les risques de corruption, une politique des pratiques internes est un moyen efficace d'y parvenir. Elle doit s'accompagner d'un travail de sensibilisation des salariés et parties prenantes aux règles de concurrence et de responsabilité sociétale, que l'implantation soit en France ou à l'étranger.

Questions relatives aux consommateurs

La consommation du bien ou du service produit par l'organisation joue un rôle primordial : elle donne du sens à l'activité de la structure, elle est la raison des efforts fournis. De plus, avec l'accélération de l'information, tout scandale sanitaire ou environnemental (supposé ou avéré) dont une organisation serait responsable parvient très vite aux consommateurs. C'est pourquoi les principes de redevabilité et de transparence prennent un sens particulièrement fort pour cette question centrale.

L'ISO 9001

En 2014, une entreprise a confirmé sa volonté d'amélioration continue concernant la satisfaction des clients : l'AFNOR a maintenu la certification de son Système de Management de la Qualité. Cette norme permet à l'organisation de se renforcer, de se montrer plus robuste, en amenant tous les salariés à améliorer la qualité des services proposés. Autre exemple, des « ambassadeurs des locataires » n'hésitent pas à contacter un bailleur social pour faire part des problèmes communs rencontrés par les habitants installés dans leur nouveau logement. Ceux-ci bénéficient d'une véritable reconnaissance de leur bailleur qui a souhaité en faire les sujets d'une séance photos à l'occasion des 25 ans de l'entreprise.

Un suivi bienveillant

Les bénévoles d'une association d'aide au crédit sont sensibilisés aux difficultés financières potentiellement rencontrées par le public venant demander un micro-crédit. Afin d'assurer la qualité de ses services, l'association mesure la satisfaction des emprunteurs à chaque étape de la démarche. Une charte qualité de suivi régionale a été dressée afin de garantir une rapidité spécifique en termes de prise de rendez-vous.

Eduquer pour mieux consommer

A travers la récupération des objets inutilisés encore fonctionnels, les employés d'une association d'aide humanitaire sont amenés à rencontrer beaucoup de monde ! C'est donc volontairement que l'association joue un rôle éducatif avec une incitation, lors des rencontres, à la collecte alimentaire et au respect des dépôts en déchetterie.

A savoir !

Les consommateurs sont des acteurs ! Ils ont le choix vis-à-vis de leurs achats, des impacts sur la santé et sur l'environnement (indirectement). Il revient donc à l'organisation de se montrer vertueuse dans ses pratiques et d'impliquer au maximum les consommateurs, moteurs de l'économie !



Les domaines d'action

- Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats
- Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs
- Consommation durable
- Services après-vente, assistance et résolution des réclamations et des litiges
- Protection des données et de la vie des consommateurs
- Accès aux services essentiels
- Éducation et sensibilisation



Communauté et développement local

Du fait de son caractère insulaire, la Réunion présente l'énorme avantage de rassembler des organisations étroitement impliquées avec les acteurs du territoire. Aussi, la reconnaissance de l'enrichissement réciproque, possible par exemple grâce aux projets de développement locaux, est nettement facilitée. Par ailleurs, la richesse culturelle de "l'île intense" a démontré la capacité des organisations réunionnaises à répondre aux valeurs de partage et d'investissement collectif pour la société civile.

Les domaines d'action

- Implication auprès des communautés
- Éducation et culture
- Création d'emplois et développement des compétences
- Développement des technologies et accès à la technologie
- Création de richesses et de revenus
- La santé
- Investissement dans la société

Le pouvoir de l'éducation

L'investissement du syndicat d'opticiens d'une entreprise à notamment permis la création d'une école d'optique réunionnaise dispensant des formations continues et en apprentissage. Consciente de l'intérêt du suivi rigoureux des futurs diplômés et des futurs actifs, l'entreprise s'attache à la formation d'opticiens originaires de la Réunion. Elle favorise ainsi le développement économique local grâce à la mise en œuvre de sa charte de l'emploi local.

Jeunesse et expérience

Dans le même esprit, d'autres associations ouvrent leurs portes aux étudiants et partagent ainsi leurs savoirs et compétences. Ces structures accueillent des stagiaires en BTS (Brevet de Technicien Supérieur), MSE (Métiers et Services de l'Environnement) ou encore ESS (Économie Sociale et Solidaire). Elles bénéficient des compétences du jeune réunionnais qui vit une expérience professionnelle formatrice. De son côté, le comité sportif engage une partie de ses membres dans la sensibilisation du jeune public aux addictions.

L'investissement sociétal

Une association prend part à la démarche nationale appelée SROI (Social Return on Investment, ou Retour social sur Investissement, en français) où 1€ investi dans le micro-crédit professionnel de l'association permet (sur 2 ans) d'investir 2,38 € pour la collectivité grâce aux recettes fiscales générées et la réduction de dépenses sociales induites.

Une coopération vertueuse

Lorsque des organismes de formations et de recherche, des entreprises de l'ESS, des entreprises commerciales et des acteurs publics se rassemblent autour de projets innovants de développement économique territorial, la société s'améliore à plus d'un titre ! C'est le cas avec le Pôle Territorial de Coopération Économique. Porté par une association agissant dans l'Océan Indien, ce regroupement additionne la gestion de palettes de bois, la conception de modèles économiques innovants et l'insertion socio-professionnelle pour répondre à de multiples enjeux propres à la Réunion : la valorisation pérenne des palettes et autres emballages de bois, la mise sur le marché de nouveaux produits et la création d'emplois !

Les acteurs de la RSO

Gouvernance

- United Nations Global compact
- Label gouvernance et gestion responsable des associations et fondations
- Novethic
- Principes directeurs de l'OCDE
- Global Reporting Initiative (GRI)
- Comité 21
- Amnesty International
- Observatoire de la Responsabilité Sociétale
- REUNION ACTIVE

Droits homme

- Global Compact (ONU)
- DUDH (ONU)
- Pacte international
 - droits civils et polit.
 - droits éco. soc. cult.
- Convention euro. Sauvegarde droits de l'Homme et libertés fondamentales
- Charte des droits fond. de l'UE
- GRI
- Principes directeurs de l'OCDE (multinationales)
- International Business Leaders Forum

Relations conditions

- Commune, Communauté de com. ou agglo, pays
- Conseil régional
- ARVISE
- Pôle emploi
- DIECCTE
- Médecine du travail
- ARACT
- AGEFIPH

- HALDE
- Cabinets conseil
- Organismes de formation (OPCALIA)
- Fédérations et syndicats professionnels
- Organismes de protection sociale

Environnement

- ADEME
- Collectivités territoriales
- Agences de l'eau
- Agences de l'air
- INERIS
- Réseau UNITIO
- ONG environnementales
- Associations de consommateurs
- Ministère de l'environnement, de l'énergie et de la Mer
- DEAL
- NOMADEIS
- CNIDEP

Loyauté pratiques

- Guide ARCADIS (bonnes pratiques des affaires)
- Gestion des sinistres, OCDE
- DUDH (ONU)
- Convention européenne des droits de l'Homme
- Code civil français
- Institut national de la propriété industrielle
- Infogreffe
- Commission européenne
- Chroniques jurid.
- Sites de veille technologiques

Questions consommateurs

- Associations de défense des consommateurs
- DGCCRF
- Centres techniques régionaux de la consommation
- Legifrance
- Institut National de la Consommation
- ADEME
- AFNOR
- Affichage social des produits
- Ecolabels
- Normes ISO 10001, 10002 et 10003

Développement local

- Porteurs de projets locaux
- Communes, communautés de communes et agglo. pays
- Conseil régional
- Conseil départemental
- Chambres consulaires
- Préfecture
- DEAL
- DIECCTE
- CRESS
- Pôle emploi
- Cabinets conseils
- Fédérations et syndicats professionnels

collectif développement local égalité
reconnaissance au travail
 sécurité partenariat innovation
 capital humain engagement santé
 création de richesses ISO 26 000
 durabilité loyauté dialogue transparence
environnement viabilité

Pour leur participation et leur disponibilité nous remercions l'ADIE, Aid a zot, la CASDEN, le CROS, GAÏA, GET 974, ECOLANGE 974, Initiative Océan Indien, Lafarge Holcim, Optique de Bourbon, les salons Ozone C, la Régie de Territoire de St Joseph, la SODEGIS, Ti tang Recup, RunConcept et toutes les organisations rencontrées pour leur(s) bonne(s) pratique(s). Merci également à toutes les organisations ayant pris part à l'enquête de 2015 sur la perception de la RSO.

Pour le soutien apporté à l'élaboration du présent ouvrage, nous remercions :



Directeur de la publication : Jean-Michel Maurin, Directeur

Rédaction : Adrien GOREZ (DEAL Réunion) - Sébastien MARIOTTI (DEAL Réunion)

Photos : DEAL / E. Vingerhoedt / ©Fotolia / ©AdobeStock

Impression : NID IMPRIMERIE - Papiers issus de forêts gérées durablement - Avril 2019

Création : COMBAVA

Siège DEAL

2, rue Juliette Dodu

97706 Saint-Denis messag cedex 9

Tél. : 0262 40 26 26 - Fax : 0262 40 27 27

www.reunion.developpement-durable.gouv.fr