



Fédération des  
Entreprises  
Romandes  
Genève



CENTRE PATRONAL

# La responsabilité sociale des entreprises

Une approche volontaire dans les PME

**CLIENTS**

**COLLABORATEURS**

**FOURNISSEURS**

**ENVIRONNEMENT**

**AUTORITÉS POLITIQUES**

**COLLECTIVITÉ**

**CONCURRENTS**

**PARTENAIRES FINANCIERS**

**ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES**

**ENTREPRISE**

en partenariat avec





## REMERCIEMENTS

La FER Genève, le Centre Patronal et Philiat tiennent à remercier vivement les membres du comité de pilotage pour leur engagement, leur disponibilité et leur apport dans la conception et la réalisation de cette brochure.

**Michel Balestra** Balestrafic SA

**Richard Francioli** Jacques Francioli SA

**Nadine Gobet** Fédération Patronale et Economique à Bulle

**Laurent Isoard** Signa-Terre SA

**Babette Keller** Keller Trading SA

**Nicolas Leuba** Garages LARAG Romandie SA et DHR Gérance Immobilière SA

**François Schoch** First Industries

**Philippe Thuner** Association Romande des Hôteliers

# Sommaire

Introduction	2
La Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE), qu'est-ce que c'est ?	4
Pourquoi m'engager ?	6
L'entreprise et ses parties prenantes	7
Comment intégrer la RSE dans mon entreprise ?	8
<b>CLIENTS</b>	<b>8</b>
<b>COLLABORATEURS</b>	<b>10</b>
<b>FOURNISSEURS</b>	<b>12</b>
<b>ENVIRONNEMENT</b>	<b>14</b>
<b>AUTORITÉS POLITIQUES</b>	<b>16</b>
<b>COLLECTIVITÉ</b>	<b>18</b>
<b>CONCURRENTS</b>	<b>20</b>
<b>PARTENAIRES FINANCIERS</b>	<b>22</b>
<b>ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES</b>	<b>24</b>
Comment procéder ?	27
Comment faire connaître mon engagement ?	28
Outils et références	29

CLIENTS  
COLLABORATEURS  
FOURNISSEURS  
ENVIRONNEMENT  
AUTORITÉS POLITIQUES  
COLLECTIVITÉ  
CONCURRENTS  
PARTENAIRES FINANCIERS  
ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES  
**ENTREPRISE**

# Introduction

Christophe Reymond, directeur, Centre Patronal

Sans aucun doute, la plupart des chefs d'entreprise sont conscients de leur responsabilité vis-à-vis de la société dans laquelle ils évoluent. Mais plus rares sont ceux qui conçoivent cette responsabilité comme une démarche structurée, systématique, explicitement communiquée à l'interne et à l'externe.

Le but de cette brochure est précisément d'aider à organiser la réflexion dans ce domaine, en passant en revue les différents axes sur lesquels s'exerce la responsabilité sociale d'une entreprise, ainsi que les diverses actions que ses dirigeants peuvent envisager pour faire mieux encore.

De cette volonté d'amélioration constante – et de la faire connaître – dépend la réputation des entreprises, mais aussi celle de l'économie privée en général. Elle constitue en outre un argument à opposer à tous ceux qui ne cessent d'en appeler à l'interventionnisme dans la vie économique.

Blaise Matthey, directeur général, Fédération des Entreprises Romandes Genève (FER Genève)

La Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) a toujours existé, ne serait-ce que parce que ces dernières sont, de par leur existence, les emplois qu'elles créent et les salaires qu'elles versent, à la racine des équilibres économiques, sociaux et environnementaux propres aux sociétés contemporaines.

Encore faut-il aller au-delà des définitions données par les grandes organisations pour découvrir ce que la notion recouvre concrètement pour des entreprises de petite et moyenne taille. De par leur nombre, ce sont elles qui donnent au quotidien toute sa raison d'être à la RSE.

La présente brochure veut leur permettre de se situer dans ce contexte très vaste et leur donner les moyens d'entreprendre de nouvelles actions. Loin de la théorie et soucieuse d'éviter une dérive administrative dont souffrent nombre de PME, elle s'appuie sur la pratique et les exemples, et peut être très facilement utilisée par tout chef d'entreprise.

**Bettina Ferdman Guerrier**, fondatrice et directrice, Fondation Philiias

Après 10 ans d'accompagnement d'entreprises de grande taille, Philiias a souhaité transmettre son expertise et contribuer à sensibiliser les PME à la problématique de la RSE.

Deux raisons à cela : d'une part, nous sommes convaincus que les enjeux auxquels ont dû faire face les grandes entreprises ces dernières années, en termes de transparence, de communication et de gouvernance, seront les défis des PME de demain. D'autre part, car ces dernières mettent souvent déjà en pratique la RSE, parfois sans le savoir.

Cette brochure n'a pas la prétention d'être exhaustive ou de vous convaincre. Son objectif est de permettre à l'entrepreneur que vous êtes de pouvoir comprendre concrètement quels sont les avantages qui sont inhérents à la RSE. Elle vous aidera à mettre un cadre sur des actions que vous faites déjà.

N'hésitez pas à la lire dans le sens que vous désirez, inspirez-vous en et engagez-vous ! De nombreux outils existent que vous retrouverez en fin de brochure et qui pourront vous permettre de faire un pas de plus.

*Bonne lecture!*

# La Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE), qu'est-ce que c'est ?

La Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) peut être définie comme le développement durable appliqué à l'entreprise ; elle repose ainsi sur la volonté d'instaurer un équilibre entre trois piliers : économique, social et environnemental.

Cet équilibre est également au cœur d'autres notions connues, comme la durabilité ou encore l'entrepreneuriat responsable. Bien souvent, ce sont les termes anglo-saxons qui passent dans le langage courant, comme *Corporate Social Responsibility (CSR)* ou *Sustainability*.

Une entreprise qui s'engage dans une démarche de RSE prend volontairement des initiatives positives qui vont au-delà des exigences légales à l'égard de son environnement.

Cette démarche permet à l'entreprise de mieux répondre au développement économique, social et environnemental de la communauté dans laquelle elle opère, de mieux s'y adapter et ainsi d'assumer sa responsabilité première, celle d'assurer sa pérennité.

Les actions de RSE qui en découlent peuvent toutefois varier d'une entreprise à l'autre, puisque chacune a son environnement et ses moyens propres.

Avant de se lancer dans une telle démarche, chaque entreprise doit donc prendre du recul et se demander ce qu'elle peut faire pour agir dans le respect de tous ses interlocuteurs (parties prenantes).

Toutefois, au-delà des discours et de la sémantique, la RSE est avant tout une question de bon sens !



Puisqu'il n'en existe pas qu'une seule, nous avons choisi trois définitions qui permettent de mieux comprendre les enjeux de la RSE :

*« Le concept de RSE est l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes. »*

---

COMMISSION EUROPÉENNE

*« Il s'agit des initiatives des entreprises qui intègrent volontairement les préoccupations sociales et écologiques dans leurs opérations et dans leurs interactions avec les parties prenantes. »*

---

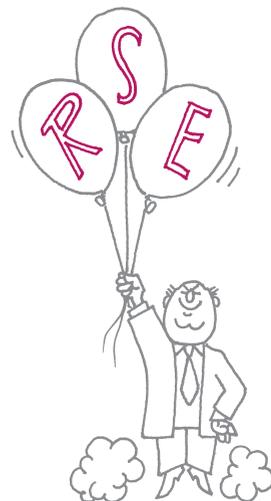
ORGANISATION INTERNATIONALE DES EMPLOYEURS

*« La RSE est la responsabilité de l'entreprise vis-à-vis de toutes ses parties prenantes : il s'agit pour l'entreprise de garantir un dialogue constant et constructif avec celles-ci, et de contribuer au bien-être social et environnemental de la communauté dans laquelle elle agit. »*

---

FONDATION PHILIAS

# Pourquoi m'engager ?



## *Parce que la RSE est bonne pour mon entreprise !*

Elle m'aidera par exemple à :

- assurer la pérennité de l'entreprise ;
- anticiper les attentes de mes clients et ainsi les fidéliser en fournissant des produits et des services plus attractifs ;
- motiver mes collaborateurs et assurer la relève ;
- trouver une adéquation entre mes valeurs personnelles et les initiatives prises au sein de l'entreprise.

## *Parce que je cours des risques en ne m'engageant pas !*

Ne pas m'impliquer suffisamment pourrait par exemple :

- me faire perdre des contrats si mes conditions de production ne sont pas conformes aux exigences des grandes entreprises, déjà fortement soumises aux pressions de la société civile ;
- me faire perdre des clients, toujours plus nombreux à exiger davantage de transparence et de respect des critères sociaux et environnementaux pour les produits ou les services qu'ils acquièrent ;
- acculer mon entreprise à de gros investissements à court terme, alors qu'il aurait été possible d'évoluer et d'investir progressivement ;
- amener l'Etat à m'imposer de nouvelles exigences par voie légale ou réglementaire, faute d'initiatives du secteur privé.

# L'entreprise et ses parties prenantes



## Comment intégrer la RSE dans mon entreprise ?

### Vis-à-vis de mes **clients**, je peux par exemple :

#### Répondre à leurs attentes

- Respecter mes engagements en termes de prix, de délai et de qualité.
- Développer des produits et des services répondant à leurs préoccupations sociales et écologiques.
- Veiller à ce que mes sous-traitants et mes fournisseurs respectent les mêmes normes et les mêmes principes que mon entreprise.

#### Les informer

- Sur la composition, l'origine et la provenance de mes produits ; être à même de donner l'information si celle-ci est demandée.
- Sur les modalités du service après-vente.

#### Dialoguer avec eux

- Leur communiquer tout changement susceptible de modifier mon offre.
- Leur donner la possibilité de faire part de leur satisfaction ou insatisfaction, et y répondre.

### Je mets en pratique ces actions : (résultats du quiz en page 26)

 **En totalité** .....  10 pts

 **En partie** .....  5 pts

 **Absolument pas** .....  1 pt

## À TITRE D'EXEMPLE...

**L'entreprise Keller Trading SA a toujours placé le dialogue au centre des relations** avec ses parties prenantes. Avec ses clients, cela se traduit par une communication régulière et transparente sur les enjeux auxquels l'entreprise fait face et par une ouverture constante à la discussion et à la recherche de solutions communes.

Par exemple, lors de la récente crise économique et financière, l'entreprise a adressé deux courriers à l'ensemble de ses clients, faisant part de manière très transparente de la stratégie qu'elle allait devoir adopter. Elle a en cela anticipé les conséquences de la crise non seulement sur l'entreprise, mais aussi sur l'ensemble du secteur et proposé des solutions très concrètes permettant aux deux parties de mieux pouvoir affronter, voire survivre, à cette période difficile.

Cette initiative a été reçue très favorablement par la clientèle et a eu un impact très positif sur les deux parties. Elle a, d'une part, augmenté le capital confiance des clients qui ont pu bénéficier de solutions sur mesure et adaptées à leur contexte et, d'autre part, permis à Keller Trading SA d'identifier leurs besoins et ainsi de minimiser la baisse de ses propres activités dans une période très difficile.

---

### **Keller Trading SA**

Industrie textile pour l'horlogerie, la bijouterie et la joaillerie

26 collaborateurs – Bienne (canton de Berne)  
[www.kellertrading.ch](http://www.kellertrading.ch)

## Avantages pour mes clients

- › confiance dans leur fournisseur ;
- › relations commerciales durables ;
- › satisfaction de leur propre clientèle.

## Atouts pour mon entreprise

- › satisfaction de la clientèle ;
- › bonne réputation et image positive ;
- › relations commerciales durables et de confiance ;
- › avantages concurrentiels accrus ;
- › conformité aux exigences des grandes entreprises ;
- › fidélisation de la clientèle ;
- › augmentation des commandes régulières ;
- › formalités administratives simplifiées grâce à une plus grande transparence ;
- › acquisition de nouveaux clients et mandats.

**CLIENTS**

COLLABORATEURS

FOURNISSEURS

ENVIRONNEMENT

AUTORITÉS POLITIQUES

COLLECTIVITÉ

CONCURRENTS

PARTENAIRES FINANCIERS

ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES

**ENTREPRISE**

## Comment intégrer la RSE dans mon entreprise ?

# Vis-à-vis de mes collaborateurs, je peux par exemple :

### Offrir de bonnes conditions sociales

- M'affilier à la convention collective de travail de ma branche.
- Verser des salaires équivalents à ceux du marché.
- Proposer un congé maternité qui va au-delà du minimum légal.
- Être à l'écoute de mes collaborateurs pour éviter les conflits.

### Les traiter tous de manière équitable

- Favoriser le recrutement, l'intégration et l'évolution dans l'entreprise des femmes, des jeunes, des groupes ethniques minoritaires, des personnes de plus de 50 ans et des personnes en situation de handicap.
- Permettre l'accès à l'entreprise à des femmes en âge d'avoir des enfants.
- Mettre en place des directives qui garantissent des salaires équitables pour l'ensemble du personnel.

### Les former et améliorer leurs compétences

- Pour chaque poste, garantir une formation de base.
- Proposer des heures de formation continue et de perfectionnement.

### Être attentif au bien-être personnel des collaborateurs et favoriser l'équilibre entre travail et vie privée

- Aménager les temps de travail, lorsque c'est possible, en favorisant les temps partiels, le travail à domicile ou les horaires flexibles.
- Prévenir et diminuer autant que possible les causes de stress.
- Garantir un environnement de travail sûr et agréable : veiller à la sécurité, à l'ergonomie des places de travail, à l'éclairage et à la limitation des nuisances sonores.

## À TITRE D'EXEMPLE...

**L'entreprise Signa-Terre SA a mis en place diverses initiatives exemplaires** en matière de recrutement, de conditions de travail et de communication à l'attention de ses collaborateurs.

Elle a formalisé ses valeurs et ses engagements au sein d'un code de conduite afin d'offrir un cadre commun auquel les collaborateurs peuvent se référer. Elle a également mis en place une série de mesures innovantes qui sont pour certaines en adéquation avec son engagement écologique : mise à disposition d'un vélo électrique, respect parfait de la parité hommes/femmes au sein l'équipe, une semaine de formation par année ainsi que cinq semaines de vacances en plus du pont de fin d'année, et participation à un abonnement CFF ou TPG (Transports Publics Genevois) pour chacun des collaborateurs.

L'ensemble de ces démarches contribue fortement au bien-être des collaborateurs ainsi qu'à leur motivation et leur engagement vis-à-vis de l'entreprise à court comme à long terme.

### Signa-Terre SA

Société de conseil en développement durable pour l'environnement bâti

6 collaborateurs – Genève – [www.signa-terre.ch](http://www.signa-terre.ch)

**Je mets en pratique ces actions :**  
(résultats du quiz en page 26)

 En totalité .....  10 pts

 En partie .....  5 pts

 Absolument pas  1pt

## Avantages pour mes collaborateurs

- › plaisir et donc motivation à venir travailler tous les matins ;
- › estime de soi ;
- › compétences remises à niveau, donc meilleure employabilité ;
- › meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

## Atouts pour mon entreprise

- › réduction de l'absentéisme ;
- › taux de rotation en baisse ;
- › motivation et engagement accrus ;
- › amélioration de l'image de l'entreprise ;
- › possibilité pour l'entreprise d'engager une personne davantage qualifiée sur un temps réduit pour un même budget ;
- › augmentation de la productivité ;
- › candidatures et engagement de personnes qualifiées et motivées ;
- › relève assurée.

CLIENTS  
**COLLABORATEURS**  
FOURNISSEURS  
ENVIRONNEMENT  
AUTORITÉS POLITIQUES  
COLLECTIVITÉ  
CONCURRENTS  
PARTENAIRES FINANCIERS  
ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES

# ENTREPRISE

## Comment intégrer la RSE dans mon entreprise ?

### Vis-à-vis de mes fournisseurs, je peux par exemple :

#### Favoriser le dialogue

- Chercher avec eux des solutions sur les points d'insatisfaction.
- Anticiper mes éventuelles restrictions de budget et en discuter avec eux.
- Planifier les hausses de commandes et en discuter avec eux afin de prendre en compte leurs capacités de production.
- Les payer dans les délais et à des prix à hauteur de ceux du marché.
- Aller à leur rencontre, même quand ils sont établis à l'étranger, et prendre le temps nécessaire pour connaître leurs conditions sociales et de production.



## À TITRE D'EXEMPLE...

**Les garages LARAG Romandie considèrent leurs principaux fournisseurs** comme leurs partenaires et s'engagent avec eux dans diverses initiatives : études de satisfaction auprès de la clientèle dont les résultats sont utiles tant à l'entreprise qu'aux fournisseurs ; mais aussi efforts communs pour obtenir des normes de qualité dont les certifications ISO 9001 et 14001 pour les garages ou pour les fournisseurs.

Ce travail commun mais aussi de nombreux efforts de dialogue sont bénéfiques aux deux parties : climat de confiance, collaborations pérennes et amélioration des performances tant des fournisseurs que, par ricochet, de l'entreprise.

### Garages LARAG Romandie SA

Vente et réparation de véhicules utilitaires

150 collaborateurs – Meyrin, Echandens, Yverdon-les-Bains et Monthey (cantons de Genève, Vaud et Valais)

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

## Avantages pour mes fournisseurs

- › clientèle fidèle et de confiance ;
- › relations de travail agréables avec le client ;
- › meilleure planification des commandes, donc moins de stress pour leurs équipes ;
- › meilleure gestion des ressources financières.

## Atouts pour mon entreprise

- › relations durables avec les fournisseurs ;
- › meilleure satisfaction de mes besoins par les fournisseurs ;
- › relations de confiance ;
- › diminution des risques d'erreurs ;
- › productivité accrue ;
- › stabilité avec le fournisseur comme argument de vente vis-à-vis des clients.

## Je mets en pratique ces actions : (résultats du quiz en page 26)

-  En totalité .....  10 pts
-  En partie .....  5 pts
-  Absolument pas  1pt

CLIENTS  
COLLABORATEURS  
**Fournisseurs**  
ENVIRONNEMENT  
AUTORITÉS POLITIQUES  
COLLECTIVITÉ  
CONCURRENTS  
PARTENAIRES FINANCIERS  
ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES

ENTREPRISE

## Comment intégrer la RSE dans mon entreprise ?

### Vis-à-vis de l'environnement, je peux par exemple :

#### Au sein de l'entreprise

- Recycler les déchets.
- Diminuer la quantité de papier utilisé : imprimer recto/verso, n'imprimer que les courriels nécessaires et faire de l'archivage électronique.
- Utiliser du papier recyclé et/ou du papier labellisé FSC.
- Augmenter la part d'écocourant dans ma consommation électrique.
- Mettre en place des mesures d'économie d'énergie : améliorer l'isolation des locaux (fenêtres, ponts de froid, etc.) ; mettre en place une gestion temporelle différenciée du chauffage/climatisation (jour/nuit, semaine/week-end, etc.) ; utiliser des détecteurs de présence pour l'éclairage des espaces communs ; privilégier des machines peu gourmandes en énergie ; utiliser des ampoules à basse consommation.
- Encourager la complémentarité des transports auprès de mes collaborateurs : mise à disposition de voitures et de vélos, système de covoiturage, abonnement

d'entreprise Mobility, subventionnement des abonnements de transports publics.

- Encourager mes collaborateurs à participer à une action verte (nettoyage du lac, maintien de réserves naturelles, etc.).
- Mettre en place un système de management environnemental avec indicateurs au sein de l'entreprise et y associer les collaborateurs.
- Réaliser un audit énergétique pour identifier les postes qui permettront des économies à la fois énergétiques et financières.

#### Dans mes activités

- Lors de nouveaux achats, privilégier des produits ayant un impact minimal sur l'environnement.
- Choisir des fournisseurs respectant des critères écologiques stricts.
- Privilégier les achats locaux.
- Informer mes clients sur l'impact environnemental de mes produits, y compris de leur processus de fabrication.

## À TITRE D'EXEMPLE...

**Balestrafic a mis en place des mesures qui permettent de réduire fortement l'impact de ses activités** de transport sur l'environnement. Par exemple : privilégier le rail à la route pour les transports longue distance ; utiliser de petits véhicules consommant peu de carburant pour les transports en ville ; optimiser les itinéraires afin de réduire autant que possible les trajets non nécessaires.

L'entreprise tire directement avantage de ces mesures : réduction et gestion optimale des temps de transport, engendrant une réduction des coûts et favorisant l'acquisition d'une nouvelle clientèle exigeante, tant en matière de qualité de service qu'en matière de respect de l'environnement.

Les résultats pour l'environnement sont évidents : forte diminution du trafic routier et par conséquent des émissions de gaz à effet de serre.

### Balestrafic

Transport et déménagement

65 collaborateurs – Carouge (canton de Genève)

[www.balestrafic.ch](http://www.balestrafic.ch)

## Avantages pour l'environnement

- › moins de pollution ;
- › diminution de l'utilisation des énergies fossiles ;
- › préservation accrue de l'environnement naturel de l'entreprise ;
- › moins de trafic routier.

## Atouts pour mon entreprise

- › diminution des factures d'électricité ;
- › diminution des commandes de papier ;
- › diminution des dépenses ;
- › anticipation des exigences de la clientèle et, par conséquent, fidélisation et acquisition de clients ;
- › fierté des collaborateurs accrue ;
- › plus d'exercice physique donc meilleure santé des collaborateurs.

## Je mets en pratique ces actions : (résultats du quiz en page 26)

-  En totalité .....  10 pts
-  En partie .....  5 pts
-  Absolument pas  1pt

CLIENTS  
COLLABORATEURS  
FOURNISSEURS  
**ENVIRONNEMENT**  
AUTORITÉS POLITIQUES  
COLLECTIVITÉ  
CONCURRENTS  
PARTENAIRES FINANCIERS  
ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES

ENTREPRISE

## Comment intégrer la RSE dans mon entreprise ?

# Vis-à-vis des **autorités politiques**, je peux par exemple :

### Favoriser le dialogue

- Les informer des changements structurels ou économiques importants : baisse des activités, risque de licenciements, changement d'activités, etc.
  - Me déplacer pour leur présenter mon entreprise lors de l'expansion de mes activités ou d'un déménagement.
- Rester disponible et ouvert pour discuter des éventuelles nuisances créées par l'entreprise et des solutions pour y remédier : nuisances sonores, production de déchets, pollution de l'air, etc.



## À TITRE D'EXEMPLE...

**Lors du rachat de la fonderie Durox SA,** la direction du groupe First Industries est allée spontanément à la rencontre des autorités communales d'Aubonne pour décrire les activités du groupe et expliquer les raisons et les objectifs du rachat de cette entreprise alors en grande difficulté.

Cette volonté de dialogue et cette transparence ont posé les bases d'une relation de confiance bénéfique aux deux parties. Elle facilite les rapports entre First Industries et les autorités politiques locales et les demandes, de part et d'autre, reçoivent ainsi un meilleur accueil (invitation d'un représentant politique lors d'une inauguration, aides publiques pour la formation ou la reconversion de collaborateurs, etc.).

### First Industries

Groupe industriel actif dans le traitement de surface et le travail des métaux (7 PME)

85 collaborateurs – Renens, Crissier, Aubonne et Villeneuve (canton de Vaud)  
[www.first-industries.ch](http://www.first-industries.ch)

## Avantages pour les autorités politiques

- › meilleure connaissance du tissu économique local ;
- › renforcement de la cohésion de la collectivité ;
- › potentiel de collaboration avec le secteur privé pour trouver des solutions à des enjeux économiques, sociaux et environnementaux.

## Atouts pour mon entreprise

- › demandes auprès des autorités mieux reçues et souvent accélérées ;
- › connaissance de personnes de contact au sein des autorités ;
- › accès direct aux informations communales et cantonales ;
- › occasions de mandats dans le cadre de collaborations public-privé.

## Je mets en pratique ces actions : (résultats du quiz en page 26)

-  En totalité .....  10 pts
-  En partie .....  5 pts
-  Absolument pas  1pt



## Comment intégrer la RSE dans mon entreprise ?

# Vis-à-vis de la **collectivité**, je peux par exemple :

### Être attentif à ses besoins

- Tout faire pour maintenir des emplois.
  - Confier des mandats en sous-traitance à des ateliers protégés.
  - Soutenir l'action sociale ou environnementale d'organisations à but non lucratif.
  - Effectuer des achats localement.
  - Faciliter la participation des collaborateurs à la vie locale (vie associative, institutionnelle, judiciaire, politique, militaire, etc.) par des congés ou des aménagements du temps de travail.
  - Former des apprentis et des étudiants en maturité professionnelle.
  - Engager des stagiaires et des personnes sans expérience.
- Intégrer dans l'entreprise des personnes en situation de handicap ou des personnes en difficulté.
  - Choisir des investisseurs, des fournisseurs et des sous-traitants qui respectent des critères sociaux et environnementaux.



## À TITRE D'EXEMPLE...

**Par le biais d'un contrat de sous-traitance avec la Fondation des Ateliers Feux-Verts**, une entreprise sociale d'insertion qui occupe des personnes ayant fait l'objet d'une condamnation pénale, Serbeco emploie actuellement six personnes ayant subi une peine de prison. Ce travail, encadré par un maître socio-professionnel, offre à d'anciens condamnés non seulement une expérience importante qui leur facilite par la suite l'accès au marché du travail mais également un salaire, gage d'une meilleure réinsertion sociale.

Pour l'entreprise, c'est l'occasion de faire appel à un personnel dynamique qui s'intègre parfaitement au sein de ses équipes et dont l'engagement est facilité par le contrat de sous-traitance.

### Serbeco SA

Transport, traitement, récupération  
et valorisation des déchets

65 collaborateurs – Satigny (canton de Genève)  
[www.recyclage.ch](http://www.recyclage.ch)

## Avantages

pour la collectivité

- › création d'emplois, en particulier pour les personnes en situation précaire ;
- › ressources supplémentaires pour les projets sociaux et environnementaux ;
- › soutien à l'économie locale.

## Atouts

pour mon entreprise

- › fort ancrage de l'entreprise dans la collectivité locale ;
- › bonne réputation de l'entreprise auprès de la collectivité, y compris auprès des clients et des collaborateurs potentiels ;
- › préparation de la relève ;
- › cohésion interne renforcée.

## Je mets en pratique ces actions :

(résultats du quiz en page 26)

 En totalité .....  10 pts

 En partie .....  5 pts

 Absolument pas  1pt

CLIENTS  
COLLABORATEURS  
FOURNISSEURS  
ENVIRONNEMENT  
AUTORITÉS POLITIQUES  
**COLLECTIVITÉ**  
CONCURRENTS  
PARTENAIRES FINANCIERS  
ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES

# ENTREPRISE

## Comment intégrer la RSE dans mon entreprise ?

# Vis-à-vis de mes **concurrents**, je peux par exemple :

### Me comporter de manière loyale sur le marché

- Refuser le dumping salarial et pratiquer les salaires fixés par la convention collective de travail à laquelle j'ai volontairement adhéré.
- Ne pas débaucher les collaborateurs de mes concurrents.
- Ne pas porter atteinte à la réputation de mes concurrents en véhiculant par exemple de fausses informations à leur sujet.
- Chercher à mieux les connaître.



## À TITRE D'EXEMPLE...

Une entreprise concurrente également active dans le domaine du zingage électrolytique a été victime d'un vol de matière première. Ce vol aurait pu porter lourdement à conséquence sur ses activités et ses engagements envers ses clients. First Zingage Electrolytique SA a spontanément proposé de dépanner cette entreprise concurrente en lui mettant à disposition la matière nécessaire à ses activités.

Même si finalement une autre solution a été trouvée, ce geste de soutien a contribué au maintien d'un marché sain et loyal où il est agréable pour les uns et les autres d'évoluer.

### First Zingage Electrolytique SA

Traitement de zingage électrolytique

10 collaborateurs – Crissier (canton de Vaud)

[www.firstindustries.ch](http://www.firstindustries.ch)

## Avantages

pour mes concurrents

- › bonnes conditions générales du marché ;
- › potentiel de dialogue et de collaboration avec les entreprises du même secteur ;
- › encouragement à se comporter également de manière loyale.

## Atouts

pour mon entreprise

- › bonne réputation ;
- › attractivité de l'entreprise tant pour les clients que pour les collaborateurs potentiels ;
- › respect des concurrents ;
- › possibilités de collaboration pouvant favoriser des acquisitions de mandats.

## Je mets en pratique ces actions :

(résultats du quiz en page 26)

 En totalité .....  10 pts

 En partie .....  5 pts

 Absolument pas  1pt

CLIENTS  
COLLABORATEURS  
FOURNISSEURS  
ENVIRONNEMENT  
AUTORITÉS POLITIQUES  
COLLECTIVITÉ

**CONCURRENTS**

PARTENAIRES FINANCIERS  
ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES

ENTREPRISE

Comment intégrer la RSE dans mon entreprise ?

## Vis-à-vis de mes **partenaires financiers**, je peux par exemple :

### Favoriser le dialogue

- Faire connaître mes valeurs et mon engagement pour la société.
- Les informer régulièrement sur les résultats financiers et le développement des affaires de mon entreprise.
- Dialoguer avec eux lors d'une baisse importante des activités.
- Définir des valeurs et des règles de conduite pour la gestion de l'entreprise et les leur communiquer.
- Mettre en place des principes de gouvernance et une organisation interne clairement définie.



### Je mets en pratique ces actions : (résultats du quiz en page 26)

- 😊 **En totalité** .....  10 pts
- 😐 **En partie** .....  5 pts
- 😞 **Absolument pas**  1pt

## À TITRE D'EXEMPLE...

**DHR Gérance Immobilière SA s'engage à maintenir un dialogue constructif** avec l'ensemble de ses partenaires financiers en leur fournissant non seulement, très régulièrement, des informations sur la situation économique et financière de l'entreprise, mais aussi en leur faisant part des objectifs et de la stratégie que celle-ci adopte à court et à long terme.

Cette transparence et cette communication en toutes circonstances assurent de très bons rapports basés sur la confiance avec les banques qui se montrent à leur tour ouvertes au dialogue, par exemple en cas de baisse des activités ou pour financer la croissance. Les partenaires financiers et, par ricochet, l'ensemble de la branche, bénéficient également de ce niveau d'informations fournies par l'entreprise, puisque certaines d'entre elles sont utilisées dans le cadre d'études de *benchmark* et d'évaluation de performances du secteur.

---

### **DHR Gérance Immobilière SA**

Gérance d'immeubles, courtage et services fiduciaires  
18 collaborateurs – Pully (canton de Vaud)  
[www.dhr.ch](http://www.dhr.ch)

## Avantages pour mes partenaires financiers

- › accès régulier aux informations liées à leurs investissements ;
- › confiance accrue dans les investissements ;
- › possibilité d'anticiper des problèmes financiers et de proposer des solutions ;
- › meilleure compréhension de la répartition des responsabilités au sein de l'entreprise.

## Atouts pour mon entreprise

- › relations durables et confiance accrue des partenaires financiers ;
- › meilleure posture lorsqu'il s'agit d'aller négocier et que l'entreprise fait face à des difficultés.

CLIENTS  
COLLABORATEURS  
FOURNISSEURS  
ENVIRONNEMENT  
AUTORITÉS POLITIQUES  
COLLECTIVITÉ  
CONCURRENTS

**PARTENAIRES FINANCIERS**  
ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES

**ENTREPRISE**

Comment intégrer la RSE dans mon entreprise ?

## Vis-à-vis des organisations professionnelles, je peux par exemple :

### M'impliquer

- Adhérer et participer aux organisations faitières, patronales et/ou de branche.
- Entretenir un dialogue constructif, particulièrement avec les syndicats et les organes représentant le personnel.
- Participer à l'établissement de solutions de branche (par exemple concernant la sécurité au travail).
- Respecter les conventions collectives de ma branche.



### Je mets en pratique ces actions : (résultats du quiz en page 26)

- 😊 En totalité .....  10 pts
- 😐 En partie .....  5 pts
- 😞 Absolument pas  1pt

## À TITRE D'EXEMPLE...

Depuis le début de sa carrière au sein du secteur de l'hôtellerie nord-vaudois, le propriétaire de l'hôtel du Théâtre s'est fortement engagé au sein des organisations défendant les intérêts de sa région et ceux de sa branche. Aujourd'hui vice-président de l'Association Romande des Hôteliers, il a toujours défendu avec conviction le potentiel de sa région en matière de tourisme et la contribution que peut y apporter le secteur de l'hôtellerie.

Cet investissement a non seulement renforcé sa notoriété mais aussi le capital-confiance de ses interlocuteurs, ce qui l'a fortement aidé à trouver le soutien nécessaire à la création d'un nouvel hôtel. Mais c'est aussi l'association, et ainsi l'ensemble de la branche, qui bénéficie de sa volonté de donner de la visibilité, par diverses initiatives, aux hôteliers et à leur potentiel de réussite.

---

### Hôtel du Théâtre

Hôtellerie

7 collaborateurs – Yverdon-les-Bains (canton de Vaud)  
[www.hotelyverdon.ch](http://www.hotelyverdon.ch)

## Avantages pour les organisations professionnelles

- › davantage de poids et de force de conviction vis-à-vis des autorités politiques et des autres acteurs du tissu économique local.

## Atouts pour mon entreprise

Lors d'une affiliation à une organisation faïtière, patronale et/ou de branche :

- › légitimité et crédibilité renforcées vis-à-vis de nouveaux clients ou des autorités politiques ;
- › accès à des services utiles : service de documentation, assistance juridique, conseils en matière de sécurité et santé au travail, logiciels de gestions des salaires, etc.

Grâce au dialogue avec les syndicats ou à une participation à des solutions de branche :

- › confiance accrue des collaborateurs et risques de conflits fortement diminués ;
- › mise en place de solutions communes en matière de sécurité et de santé au travail.

CLIENTS

COLLABORATEURS

FOURNISSEURS

ENVIRONNEMENT

AUTORITÉS POLITIQUES

COLLECTIVITÉ

CONCURRENTS

PARTENAIRES FINANCIERS

**ORGANISATIONS  
PROFESSIONNELLES**

**ENTREPRISE**

# Résultats du Quiz

Faites le total de vos points et situez vos actions en matière de RSE :



## De 60 à 90 points

La brochure n'aura pas eu besoin de vous convaincre, mais elle vous aura peut-être donné quelques idées supplémentaires pour continuer sur cette voie. N'oubliez pas que vous pouvez toujours mieux faire et le communiquer !



## De 30 à 60 points

Vous faites déjà de la RSE, probablement sans en être conscient. Continuez ! Listez ce que vous faites déjà et donnez-vous des objectifs pour l'année à venir.



## De 1 à 30 points

Vous avez tout en main avec cette brochure pour vous poser les bonnes questions, définir vos priorités et vous lancer.

# Et maintenant, comment procéder ?

- **Dressez un état des lieux des actions** déjà mises en place : vous faites certainement déjà de la RSE sans le savoir !
- **Identifiez l'ensemble de vos parties prenantes** : qui sont-elles ? Lesquelles sont prioritaires ?
- **Commencez par des petits pas**, par des actions ponctuelles faciles à mettre en œuvre rapidement, puis développez et systématisiez cette démarche envers chaque partie prenante afin de créer à terme une véritable « démarche de RSE » au sein de l'entreprise.
- **Anticipez les changements.**
- **Inspirez-vous d'exemples d'actions positives** déjà réalisées par d'autres entreprises : ne réinventez pas la roue !
- **Définissez qui va s'occuper de la RSE** au sein de l'entreprise.
- **Si nécessaire, utilisez des outils d'évaluation** ou de conseil qui peuvent vous donner des idées d'actions.

# Comment faire connaître mon engagement ?

La RSE est une démarche efficace pour favoriser la transparence et le dialogue avec les parties prenantes de mon entreprise, tout en renforçant sa crédibilité et sa réputation.

Au-delà de la qualité de mes produits ou de mes services, mes clients souhaitent connaître mes valeurs et le degré de mon engagement pour la société.

La question n'est donc pas de savoir s'il faut communiquer ou non, mais plutôt de trouver comment communiquer.

## Pour cela, quatre règles d'or :

- Être sincère (même si cela peut sembler naïf).
- Communiquer sur des faits et rien que des faits : des actions réalisées et des décisions prises. Éviter tout discours d'intention !
- Ne sélectionner qu'un seul message : trop d'informations tuent la communication.
- Rédiger le message en fonction de la cible. Et ne pas oublier : communiquer avec toutes les parties prenantes.

## Quelques supports possibles pour la communication :

- Le site internet : ajouter par exemple une section sur la RSE avec une définition et quelques exemples d'actions mises en place par mon entreprise.
- La brochure de présentation de l'entreprise, de ses services et de ses produits.
- Le rapport annuel : y intégrer des données extra-financières et ne pas avoir peur d'y mentionner aussi ce qui n'a pas fonctionné.
- Le règlement interne : mentionner tous les avantages qui dépassent le cadre légal.
- La correspondance à la clientèle.
- Un communiqué de presse, lorsqu'un projet est mis en œuvre ou qu'un engagement est pris.
- Les vœux de fin d'année.

# Outils et références

## Outils d'évaluation

### **Profit. Effcheck**

Questionnaire d'auto-évaluation destiné aux PME

Disponible sur : <http://www.profit.ch/fr/effcheck/>

### **Sanu, Öbu et le Club Environnement Énergie Sécurité (CEES)**

Maîtriser sa responsabilité sociale : Outil pour PME, Auto-évaluation. 2003.

Disponible sur : <http://assistant.sanu.ch/autoevaluation/>

### **Service cantonal du développement durable (Genève)**

PME et développement durable : Quiz PME et Grille d'évaluation.

Disponible sur :

[http://etat.geneve.ch/dt/developpement-durable/quizz\\_pme-224-4204.html](http://etat.geneve.ch/dt/developpement-durable/quizz_pme-224-4204.html)



## Guides et ouvrages

### **Commission Européenne, Direction générale des entreprises, Responsabilité sociale des entreprises**

Introduction à la responsabilité sociale des entreprises pour les Petites et Moyennes Entreprises : Études de cas, Questionnaire de sensibilisation, Guide pour une communication efficace.

Disponibles sur : [http://ec.europa.eu/entreprise/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/entreprise/index_fr.htm)

### **Département Fédéral des Affaires Étrangères**

Responsabilité entrepreneuriale dans un marché globalisé. Pourquoi les questions des droits humains sont d'actualité pour les PME suisses. *Sustainability Forum*, Pacte mondial ONU. Plate-forme d'apprentissage pour PME suisses. Document de travail n°1. Zurich. Février 2008. 11 p.

Disponible sur :

[http://www.sustainability-zurich.org/cm\\_data/UNGC\\_DroitsHumains\\_PME.pdf](http://www.sustainability-zurich.org/cm_data/UNGC_DroitsHumains_PME.pdf)

### **École Polytechnique Fédérale de Zurich (EPFZ)**

Enquête suisse sur l'engagement des entreprises. 2009.

Disponible sur : <http://www.corvo-schweiz.ch>

### **Organisation Internationale des Employeurs**

La responsabilité sociale des entreprises : l'approche de l'OIE. Mars 2003. 6 p.

Disponible sur : <http://www.ioe-emp.org/fr/ioe-papers/position-papers/index.html>

### **Sanu, Öbu et le Club Environnement Énergie Sécurité (CEES)**

Maîtriser sa responsabilité sociale : Guide pour PME. 2003. 45 p.

Guide à commander sur : <http://www.pmesocialkit.ch/pmesocialkit/contact.html>

### **Service Environnement Info et Service cantonal du Développement Durable (Genève)**

Deux ouvrages de référence :

- Développement durable : les PME passent à l'action. Novembre 2005. 24 p.
- Quelques propositions d'actions pour les PME. 80 p.

Disponibles sur :

<http://etat.geneve.ch/dt/developpement-durable/accueil.html>

## Sites de référence

### *Sites suisses*

---

#### **Green-e**

Une application web qui permet de quantifier les impacts d'une entreprise sur l'environnement au cours de son cycle de vie.

<http://www.green-e.ch>

#### **Philiias**

Fondation pour la promotion de la RSE et l'accompagnement des entreprises

<http://www.philiias.org>

#### **PME et développement durable**

Guide pratique à l'attention des PME, disponible sur le site officiel de l'État de Genève

<http://www.ge.ch/agenda21/pme/>

#### **PME-Vital**

Programme de Promotion Santé Suisse

<http://www.pme-vital.ch>

#### **Proofit**

Plate-forme qui centralise les informations concernant l'économie durable.

<http://www.proofit.ch/fr/>

#### **StressNOstress**

Programme pour diminuer et prévenir le stress au travail

<http://www.stressnostress.ch>

### *Sites étrangers consultables en français*

---

#### **Global Reporting Initiative (GRI)**

Outil qui favorise l'échange transparent et fiable d'informations sur le développement durable.

<http://www.globalreporting.org>

#### **UN Global Compact**

Pacte par lequel des entreprises s'engagent à aligner leurs opérations et leurs stratégies sur dix principes universels.

<http://www.unglobalcompact.org>

### *Sites étrangers consultables en anglais uniquement*

---

#### **CSR Europe**

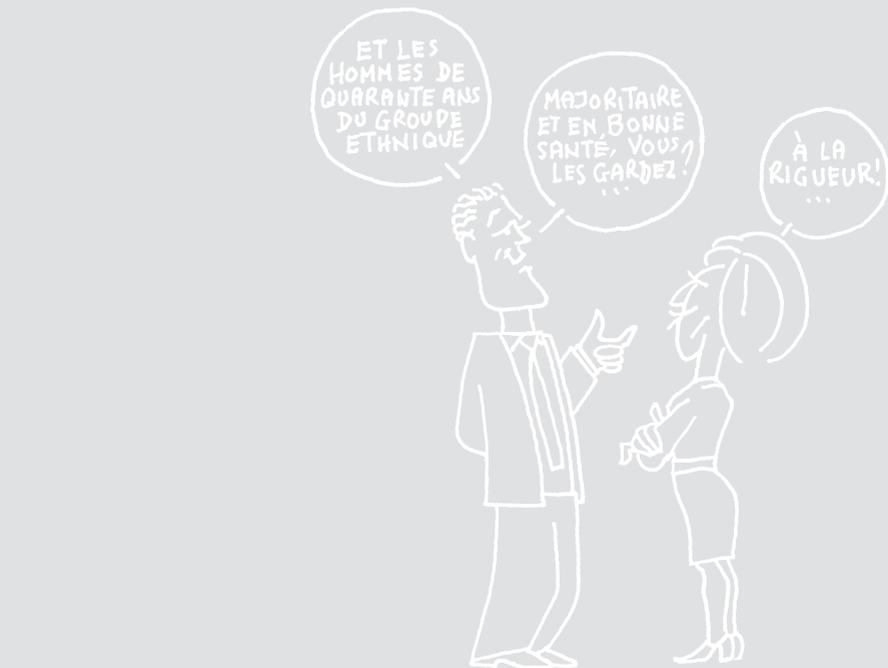
Réseau d'entreprises au niveau européen pour la promotion de la RSE

<http://www.csreurope.org>

#### **The World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)**

Association et plate-forme d'entreprises au service du développement durable

<http://www.wbcsd.org>



**Clin d'œil et remerciements à Olivier Delacrétaz, « OLB », dessinateur et à blossom, agence de communication**

### FER Genève

98, rue de Saint-Jean  
Case postale 5278 – 1211 Genève 11  
Tél. 022 715 31 11 – Fax 022 715 32 13  
[www.fer-ge.ch](http://www.fer-ge.ch)

### Centre Patronal

Route du Lac 2  
1094 Paudex  
Tél. 021 796 33 00 – Fax 021 796 33 11  
[www.centrepatronal.ch](http://www.centrepatronal.ch)

### Fondation Philius

Clos de la Fonderie 17  
1227 Carouge  
Tél. 022 308 46 50 – Fax 022 308 46 56  
[www.philius.org](http://www.philius.org)

CLIENTS  
COLLABORATEURS  
FOURNISSEURS  
ENVIRONNEMENT  
AUTORITÉS POLITIQUES  
COLLECTIVITÉ  
CONCURRENTS  
PARTENAIRES FINANCIERS  
ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES  
**ENTREPRISE**