

# 14 eme Journée Mondiale de la Qualité

14 Novembre 2024

De la responsabilité sociale à la  
responsabilité sociétale :

---

Effets sur la valeur ajoutée

**Djenidi BENDAOU**

Toute entreprise à la responsabilité sociale de l'exercice de ses activités statutaires.

Celles -ci se déclinent envers

- ✓ ses clients ( par la mise à disposition de ses produits et services ) ,
- ✓ ses salariés ( par la rémunération de leur travail ) et
- ✓ ses actionnaires ( par le versement de bénéfices ) .

Par son exploitation l'entreprise doit donc générer de la valeur ajoutée .

## Trois mots clés :

---

- ✓ Responsabilité
- ✓ Valeur ajoutée

## Définitions

# Responsabilité

---

- Étymologiquement , le mot vient du latin « respondere » qui signifie « répondre de », « se porter garant »...
- Juridiquement, se définit par *l'obligation de réparer un dommage causé par son action*

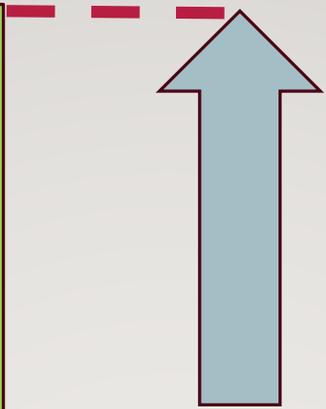
# Valeur ajoutée

---

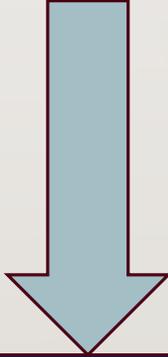
C'est la différence entre

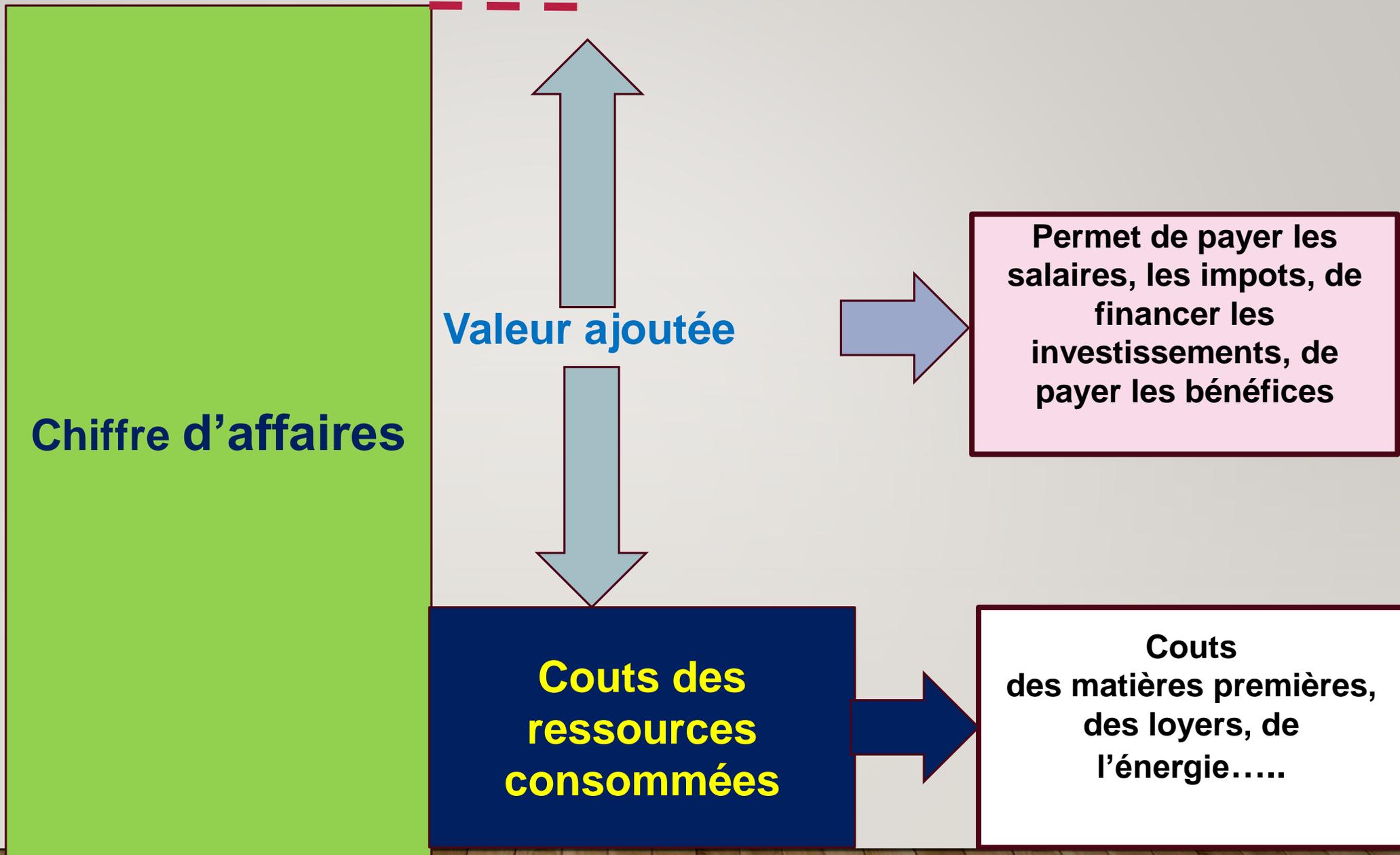
le chiffre d'affaires et

le coût des ressources consommées



**Valeur ajoutée**

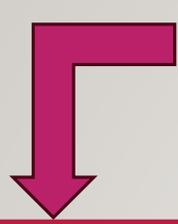




---

**Maximiser la valeur ajoutée est crucial pour la  
`croissance et la compétitivité de toute entreprise**

**Pour ce faire deux actions simultanées :**



*coût des ressources consommées*

---



*le chiffre d'affaires*



## Baisser le coût des ressources consommées

---

- **Lutter contre les gaspillages .**
  - **Diminuer les couts de production .**
- 

# Lutter contre les gaspillages provenant

---

- de la surproduction
- des temps d 'attente
- des transports
- des stocks inutiles
- des pieces défectueuses

**Diminuer les couts de production :**  
par la réduction ou l'élimination des

---

- rebuts
- retouches / des reparations / des refections
- produits déclassés
- achats inemployables
- coûts des accidents de travail
- *coûts de l'absenteisme*
- Coûts des réclamations clients
- Remboursement de dommages

---

**En 2014 en France l'absentéisme a couté**

**45 milliards d'euros**



## Augmenter le chiffre d'affaires

---

- **Accroître la satisfaction des clients**
- **Répondre à *des exigences de plus en plus élevées* des clients**

**Pour assurer**

**sa durabilité , et donc sa capacité à générer de la valeur ajoutée**

---

**l'entreprise ne doit plus se contenter de rechercher  
uniquement le profit.**

**Evoluant dans un environnement de plus en plus complexe,  
elle fait face à de multiples risques :**

---

- ✓ **environnementaux,**
- ✓ **climatiques,**
- ✓ **sociaux,**
- ✓ **économiques,**
- ✓ **juridiques**

## Un exemple de risque environnemental pour l'entreprise

---

**En Avril 2010 la plateforme pétrolière de la société BP a été à l'origine d'une marée noire au large de La Nouvelle-Orléans aux Etats Unis.**

**Cette marée noire a fait Onze morts.**

**BP a dû par s'acquitter de la somme de 4 milliards de dollars auprès du gouvernement américain au titre de sa responsabilité civile**

**Les opérations de dépollution lui ont coutés 14 milliards de dollars**

---

Face à ces risques la responsabilité des dirigeants  
d'entreprises prend une dimension  
sociétale

---

**La norme internationale ISO 26000 est un outil privilégié à la  
disposition des dirigeants soucieux d'assumer**

***Leur responsabilité sociétale***

---

# **La responsabilité sociétale**

## **C'est quoi ?**

C'est la  
responsabilité  
d'une  
organisation

1

vis-à-vis **des impacts** de ses décisions et activités

2

sur la **société** et sur **l'environnement**,

3

se traduisant par un comportement éthique et  
transparent

Une  
entreprise  
qui met en  
place une  
démarche  
RS

- 1 contribue au développement durable y compris à la santé et au bien être de la société
- 2 Prend en compte les attentes des parties prenantes
- 3 Respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement

# QUESTION

---

Quel est l'objectif du développement durable ?

---

**En développant son engagement de responsabilité sociétale ( RSE ) ,  
l'entreprise transforme ses pratiques à tous les niveaux pour que son  
développement soit soutenable**

---

**Intégrer la RSE au cœur de sa stratégie améliore**  
***la confiance et l'acceptabilité***  
**des parties prenantes envers les activités de l'entreprise**

De plus en plus d'appels d'offres intègrent des critères RSE qui pèsent dans le choix de fournisseurs.

---

La RSE contribue à la performance globale de l'entreprise et devient ainsi une question de survie.

---

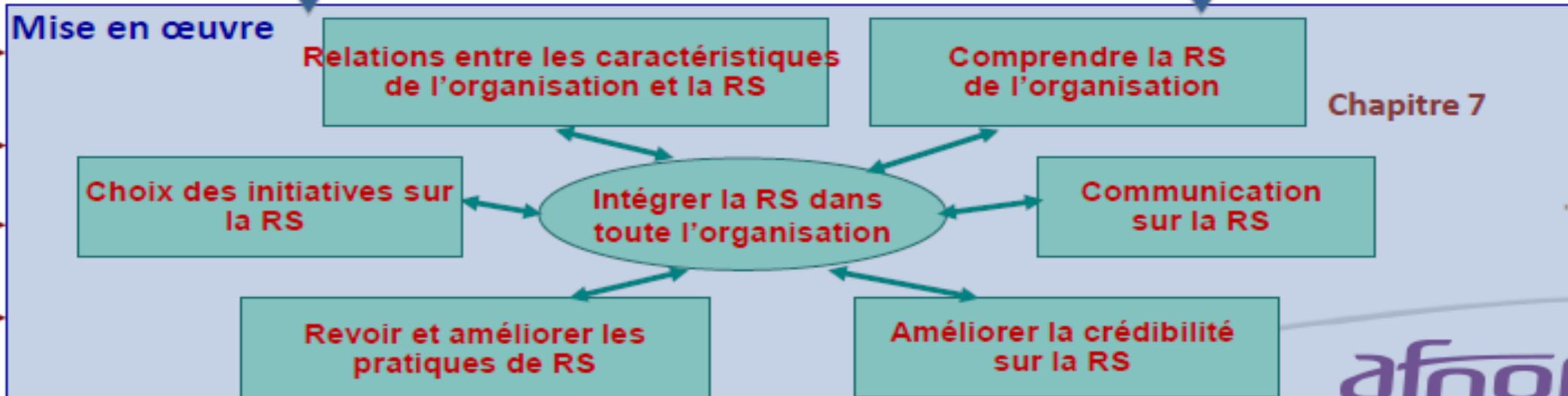
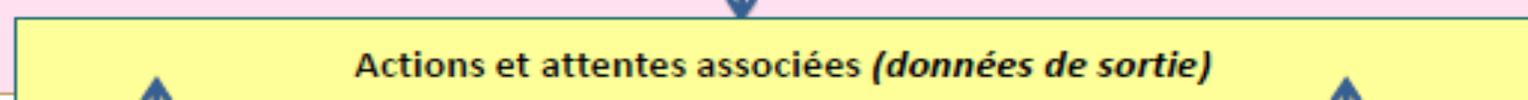
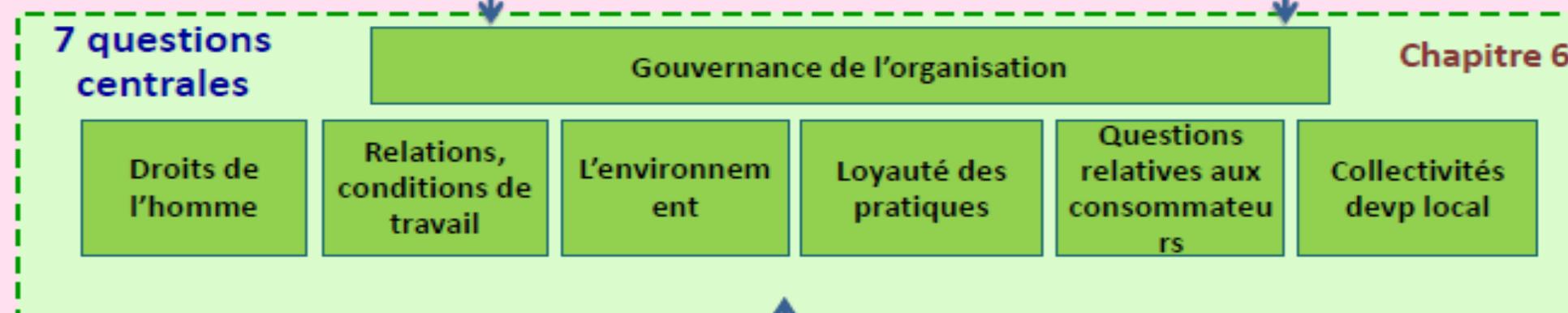
## VUE SYNOPTIQUE DE LA NORME ISO 26000

## Chapitre 4

## Approche stratégique

### Les 7 principes de RS

- 1-Redevabilité
- 2-Transparence
- 3-comportement éthique
- 4-Parties prenantes
- 5- Respect de la légalité
- 6-Respect des Normes internationales
- 7-Respect des droits de l'homme



---

# **QUELQUES RECOMMANDATIONS PERTINENTES**

**DE LA NORME ISO 26000**

**( parmi les 37 domaines d'actions )**

# Conditions de travail et conditions sociales

*assurer des conditions de travail décentes en ce qui concerne*

---

- ✓ *les salaires ,*
- ✓ *la durée de travail ,*
- ✓ *le repos hebdomadaire,*
- ✓ *les congés ,*
- ✓ *la santé et la sécurité,*
- ✓ *la protection de la maternité ,*
- ✓ *La possibilité de concilier travail et responsabilités familiales*

# Conditions de travail et conditions sociales

---

- ✓ dans toute la mesure du possible, respecter les traditions et coutumes nationales ou religieuses ;
- ✓ assurer à tous les travailleurs des conditions de travail permettant, dans toute la mesure du possible, d'équilibrer vie personnelle et vie professionnelle,

# Conditions de travail et conditions sociales

**respecter les responsabilités familiales des travailleurs en leur assurant**

---

- ✓ **des horaires de travail raisonnables,**
- ✓ **un congé parental et,**
- ✓ **si possible, des crèches et autres installations qui peuvent aider les travailleurs à concilier correctement vie professionnelle et vie personnelle ;**

# Prévention de la pollution

---

- ✓ **prendre des mesures en garantissant une gestion appropriée de la pollution et des déchets**
- ✓ **mesurer, enregistrer et consigner dans un rapport ses sources significatives de pollution et la réduction de la pollution, la consommation d'eau, la production de déchets et la consommation d'énergie ;**

# SERVICE APRÈS-VENTE, ASSISTANCE ET RÉOLUTION DES RÉCLAMATIONS ET LITIGES POUR LES CONSOMMATEURS

---

- ✓ Améliorer la satisfaction du consommateur et diminuer les niveaux de réclamation en proposant des produits et des services de grande qualité
- ✓ Traiter les réclamations et *améliorer ses pratiques* en réponse aux réclamations

# SERVICE APRÈS-VENTE, ASSISTANCE ET RÉOLUTION DES RÉCLAMATIONS ET LITIGES POUR LES CONSOMMATEURS

---

- ✓ Offrir des garanties qui vont au-delà des périodes garanties par la loi et sont adaptées à la durée de vie prévue du produit
- ✓ Propose une maintenance et des réparations à un prix raisonnable et à des endroits accessibles

# IMPLICATION AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS

---

- ✓ **Etre présente, si c'est possible et s'il y a lieu, dans des associations locales avec l'objectif de contribuer au bien public et au développement des objectifs des communautés**
- ✓ **Encourager les personnes à faire du bénévolat au service de la communauté et leur apporter un appui**

# CRÉATION DE RICHESSES ET DE REVENUS

---

- ✓ Etudier la possibilité de donner la préférence à des fournisseurs locaux de produits et services et de contribuer, si c'est possible, au développement de ces fournisseurs
- ✓ Etudier les initiatives à prendre pour renforcer la capacité des fournisseurs locaux à contribuer à la chaîne de valeur et leurs opportunités, en portant une attention particulière aux groupes défavorisés au sein de la communauté

---

La responsabilité sociale des entreprises permet de faire

des clients

des consomm'acteurs

---

EFFETS DE LA RESPONSABILITE SOCIETALE

SUR LA VALEUR AJOUTEE

---

**D'après une étude conduite auprès de plus de 500 entreprises au Royaume-Uni, les politiques environnementales ont permis à 37% d'entre elles**

***de réduire leurs coûts opérationnels,***

**notamment grâce à des**

***campagnes anti-gaspillage concernant la consommation d'énergie***



# La mise en œuvre des conditions de travail et conditions sociales recommandées

---

améliorent grandement l'engagement et la motivation des collaborateurs et  
*donc leur performance professionnelle*

---

**Selon une étude de l'organisme britannique des certifications, les entreprises disposant de certifications RSE sont jusqu'à 66 % plus susceptibles d'être identifiées comme des partenaires d'affaires et de gagner des parts de marché.**

---

**Selon France Stratégie, les entités qui intègrent les critères RSE**

*ont augmenté leur performance en moyenne de 13 %.*

**QUESTION**

---

# Les effets de la responsabilité sociétale sur la valeur ajoutée

---

Positifs ?

Ou

Négatifs ?

# MERCI POUR VOTRE AIMABLE ATTENTION

---



Cette photo par Auteur inconnu est soumise à la licence [CC BY-NC-ND](#)