

Communiquer sur les questions de durabilité : cours en trois parties destiné aux PME



À propos du cours

Ce cours est destiné à aider les PME à démontrer qu'elles agissent de manière responsable, significative et complémentaire et qu'elles contribuent aux Objectifs de développement durable (ODD). En expliquant par exemple :

- la manière dont elles abordent leurs impacts sur les personnes, la planète et la prospérité, en lien avec leurs activités dans le cadre de leurs opérations dans un monde complexe ;
- la manière dont elles évaluent leurs impacts pour déterminer les risques et les opportunités ;
- la manière dont elles construisent des entreprises durables et contribuent au développement durable.

Structure du cours

Première partie : Introduction à la durabilité et aux méthodes de communication

Deuxième partie : Définir les questions de durabilité de votre entreprise

Troisième partie : Informations importantes à communiquer

Pourquoi suivre ce cours

Ce cours aide les PME à communiquer de manière significative sur les questions de durabilité liées à leurs activités (sachant qu'aucune entreprise n'est parfaite). Il reconnaît l'importance d'être rentable et durable. Ce cours permet en particulier aux PME de déterminer :

- pourquoi elles doivent communiquer de manière active sur les questions de durabilité ;
- à qui elles doivent communiquer cette information et comment le faire au mieux ;
- quels avantages retirer du fait de raconter leur expérience ouvertement ;
- comment déterminer leurs enjeux de durabilité ; et surtout,
- quelles informations divulguer.

À qui s'adresse le cours ?

Il s'adresse aux petites et moyennes entreprises de n'importe quel secteur/zone géographique qui commencent à communiquer sur les questions de durabilité et à celles qui souhaitent améliorer leur communication.

Clause de non-responsabilité : *Ce cours s'appuie sur des exemples de communication efficace de certaines entreprises. Il ne s'agit pas d'un outil de certification.*



Co-financé par l'Union Européenne



A powerful
and balanced
voice for business



Ce cours a été élaboré avec le soutien financier de l'Union européenne. Le contenu de ce cours est de la seule responsabilité de l'OIE et de la GRI et ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant la position de l'Union européenne.

Photographies : istockphoto.com

Partie I : Introduction à la durabilité et aux méthodes de communication



A. Quels sont les enjeux de la durabilité et que sont les ODD ?

Le développement durable est défini par les Nations unies comme étant le développement répondant aux besoins actuels sans compromettre la capacité des générations futures à satisfaire leurs propres besoins. Quand on parle de "durabilité" ou de "développement durable", les gens ont tendance à penser à des questions d'environnement, comme l'énergie renouvelable ou les émissions de carbone. Mais la durabilité couvre également des questions beaucoup plus larges qui touchent les personnes, la planète et la prospérité. Il s'agit par exemple de problèmes liés aux droits de l'homme, comme le travail des enfants ou les droits des peuples autochtones, les pratiques d'approvisionnement ou la biodiversité.

Notre monde change à une vitesse fulgurante. Un des défis majeurs de la durabilité est l'accroissement rapide de la population mondiale, qui augmente la demande en biens et services. En théorie, c'est positif pour les entreprises, mais le défi pour les gouvernements, les entreprises et la société, est néanmoins de répondre à cette augmentation de la demande en dépit de l'appauvrissement des ressources naturelles disponibles.

Nous contribuons tous de manière positive et négative au développement durable par le biais de nos activités et de nos relations, nous avons donc tous un rôle à jouer pour assurer un avenir durable.

On ne considère plus les gouvernements comme étant les seuls responsables de l'élaboration et du maintien de sociétés durables, les acteurs transnationaux et le secteur privé ont également un rôle important à jouer. Cette approche est inscrite dans les Objectifs de développement durable des Nations unies, lancés en 2015.

Que sont les Objectifs de développement durable ?



Les Objectifs de développement durable (ODD) constituent un ensemble intergouvernemental de 17 objectifs ambitieux intégrant 169 cibles. Les ODD appellent les gouvernements, les entreprises et la société civile à mener une action mondiale pour mettre fin à la pauvreté, permettre à chacun de vivre dans la dignité et créer des opportunités

pour tous, partout sur la planète. Les ODD couvrent un large éventail de sujets pertinents pour les entreprises, permettant de relier les stratégies commerciales aux priorités globales. Les ODD offrent la vision d'un avenir durable et proposent des cibles réalisables en réponse aux principaux défis actuels en matière de durabilité, comme :

- la pauvreté
- le changement climatique
- la rareté de l'eau
- l'insécurité alimentaire
- les déchets et la pollution
- les inégalités
- les droits de l'homme et le droit du travail
- l'urbanisation
- la corruption.

Ces problèmes sont vastes et complexes. Ils impliquent toute une série d'acteurs, notamment les gouvernements, les citoyens du monde, la société civile, les institutions internationales et régionales et les financiers. Ils impliquent également les entreprises - mais comment votre entreprise peut-elle appréhender ces énormes défis ?

Première activité : dans quelle mesure les questions de durabilité vous concernent-elles ?

1. Vous, en tant qu'individu et votre famille
2. Votre entreprise
3. L'environnement opérationnel de votre entreprise

Prenez quelques minutes pour y réfléchir et notez vos idées.

B. Pourquoi et comment communiquer sur ces questions de durabilité ?

Pourquoi communiquer sur les questions de durabilité ?



Les PME constituent la colonne vertébrale des économies nationales et une part essentielle des chaînes de valeur globales. Individuellement, les PME ont un impact environnemental et social relativement limité, cependant leur impact collectif est considérable.

Selon la Banque mondiale, les PME contribuent de manière significative au PIB et jouent un rôle déterminant dans la création d'emploi.

Les PME sont, par conséquent, des acteurs importants, tant dans les économies mondiales que locales, elles peuvent encourager un comportement responsable des consommateurs et établir des partenariats avec des parties prenantes concernées par leurs activités.

L'intérêt des entreprises

Connaître et montrer : une entreprise devrait *connaître* les risques encourus par les personnes, la planète et la prospérité, en lien avec son activité. Elle devrait aussi *montrer* comment elle fait face à ces risques pour apporter une contribution positive au développement durable.

Quels sont les avantages à communiquer publiquement :

- Cela permet à l'entreprise de revoir l'efficacité de ses politiques, systèmes et performances. Cela permet également à l'entreprise d'identifier les manières de mieux gérer les risques et d'apporter une contribution positive aux personnes, à la planète et à la prospérité.
- Cela permet à l'entreprise de respecter les modalités des contrats de divulgation (par exemple : audits de l'acquéreur et codes de conduite du fournisseur).
- Cela présente des opportunités commerciales pour :
 - améliorer le profil (notoriété de la marque) ;
 - consolider la réputation et la confiance ;
 - attirer et fidéliser du personnel compétent ;
 - renforcer les relations commerciales existantes ;
 - développer les gains commerciaux ;
 - accéder à de nouveaux marchés ;
 - attirer et conserver l'accès aux capitaux ; et
 - offrir la possibilité de développer des produits et services nouveaux et innovants.



La valeur des rapports

AVANTAGES INTERNES

VISION & STRATÉGIE



Les PME peuvent donner le cap en plaçant leur objectif, leur vision et leur stratégie dans le contexte de la durabilité mondiale. Le processus des rapports de durabilité permet de mieux l'expliquer aux parties prenantes.

SYSTÈMES DE GESTION



La gestion et les rapports de durabilité exigent des systèmes de gestion qui améliorent la qualité des données. Les données de suivi mettent en évidence les opportunités d'amélioration, d'efficacité et de réduction des coûts.

FORCES ET FAIBLESSES



Une alerte précoce sur de nouveaux enjeux peut aider la direction à saisir les opportunités ou à évaluer rapidement des évolutions potentiellement préjudiciables, avant qu'elles ne dégènèrent en mauvaises surprises.

EMPLOYÉS



Associer le personnel aux efforts de durabilité diminue l'absentéisme, attire de nouveaux talents et augmente la productivité grâce à une main d'œuvre motivée. C'est également un excellent moyen de renforcer les efforts.

AVANTAGES EXTERNES

RÉPUTATION & CONFIANCE



Une communication proactive et transparente sur vos efforts de durabilité favorisera la bonne volonté en réduisant les risques liés à la réputation. Cela permet également d'améliorer l'image du produit, le nom de la marque et la réputation.

ATTIRER LES CAPITAUX



La réduction des risques par la gestion et la communication en matière de durabilité peut attirer l'attention sur la qualité et la bonne gestion, et éventuellement procurer de nouvelles sources de capitaux et faire baisser les coûts.

IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES



Apprentissage continu de l'extérieur vers l'intérieur. Restez à jour en matière d'environnement réglementaire. Les rapports de durabilité sont un outil puissant pour bâtir ou restaurer la confiance parmi les parties prenantes.

AVANTAGES CONCURRENTIELS



Les clients recherchent des fournisseurs qui minimisent les risques environnementaux et sociaux. Grâce aux rapports, les PME peuvent augmenter la satisfaction et la fidélité de leurs clients et l'accès à la chaîne d'approvisionnement.

L'IMPORTANCE DES RAPPORTS



[Cliquez pour lire : Petites entreprises, grand impact - rapports de durabilité des PME, de la vision à l'action](#)

Comment communiquer de manière significative ?

Détails pratiques

Outils de communication

- Rapports d'entreprises (par ex. : rapport annuel - utile pour les investisseurs et les spécialistes) ;
- Site web de l'entreprise, médias sociaux et autres outils en ligne ;
- Bulletins internes ;
- Réunions d'équipe ;
- Communication aux consommateurs (information dans les magasins ou sur les produits) ;
- Répondre aux demandes d'information par des audits, codes de conduite de l'acheteur et enquêtes ad hoc ;
- Répondre aux demandes de visite d'un acheteur ;
- Voies de communication formelles et informelles avec les travailleurs et les fournisseurs (par ex. : comités d'entreprise, comités de travailleurs, réunions directes et forums publics) ;
- Scénarios dessinés, bandes dessinées, jeux de rôle (par ex. : pour les membres des communautés locales là où il y a un faible taux d'alphabétisation ou d'autres barrières de communication. Il est aussi important de prendre en compte le contexte culturel et de demander conseil auprès des organisations locales).



Style

- Commencer par un texte descriptif clair pour expliquer brièvement les bases de la communication ;
- Ajouter les principaux indicateurs de performance, des tableaux, des graphiques (avec des messages clés et des statistiques), des illustrations, photos/images pour compléter le texte.

Fréquence

- Communiquer / répondre en temps opportun pour se rendre compte des avantages à communiquer sur les questions de durabilité ;
- Indiquer les progrès réalisés au fil du temps (par ex. : une communication ou des rapports continus s'appuyant sur ce qui a été dit précédemment) ;
- De manière générale, encourager les entreprises à communiquer annuellement, en particulier pour faire part de leurs progrès dans la gestion de leurs questions prioritaires en matière de durabilité.



Parties prenantes

Une partie essentielle du travail réside dans le fait de consulter les différentes parties prenantes et de leur communiquer de l'information sur les questions de durabilité.

S'engager auprès des collègues, partenaires et parties prenantes externes permet aux entreprises de déterminer les principaux risques et leurs impacts et d'y répondre.

Il est essentiel de pouvoir compter sur l'implication de la direction tout au long du processus. La communication ne doit pas nécessairement coûter très cher, mais il faut également prendre en considération d'autres frais éventuels, tels que le temps du personnel, organisation de réunions, présentations et impressions de rapports.

Les parties prenantes peuvent s'engager de différentes manières. Par exemple :

Parties prenantes	Exemples d'information qu'elles peuvent souhaiter obtenir ou fournir	Exemples d'approches d'implication
Personnel, employés et ouvriers	Salaires égaux pour un travail égal, pratiques en matière de SST, politiques en matière d'heures supplémentaires, inclusion et diversité, etc.	Enquêtes, réunions, formations, comités d'entreprise, etc.
Partenaires commerciaux (fournisseurs, entrepreneurs partenaires d'entreprises communes)	Sécurité des produits, pratiques d'approvisionnement, pratiques d'embauche et conditions de travail, gestion des déchets et de l'eau, consommation d'énergie, etc.	Réunions, appels, formations, enquêtes, contrats, rapports, etc.
Syndicats	Négociation collective, liberté syndicale, etc.	Comités d'entreprise, comités de travailleurs, etc.
ONG	Conditions de travail, impacts sur les communautés locales, déchets et autres impacts environnementaux, inégalités, corruption, réhabilitation, etc.	Rapports, réunions, actualités, campagnes, initiatives multipartites (MSIs), etc.
Communautés locales	Approche au consentement préalable, libre et éclairé (FPIC) des peuples autochtones, mécanismes opérationnels sur le traitement des griefs, impact environnemental au niveau local, etc.	Scénarios dessinés, bandes dessinées ou jeux de rôle, forums publics, etc.
Clients et consommateurs	Sécurité des produits, conditions de travail, gestion des déchets y compris le recyclage, etc.	Étiquetage, certification (si nécessaire), rapports d'entreprise, actualités, etc.
Législateurs, régulateurs et autorités locales	Information financière, conformité avec les lois locales, etc.	Rapports annuels, rapports de conformité, réunions, etc.
Investisseurs, actionnaires et financiers	Information financière, conformité avec les lois locales, gestion des risques (environnementaux, sociaux, économiques, liés au travail, etc.)	Rapports annuels, rapports de conformité, réunions, actualités, décisions des actionnaires, etc.
Médias	Réponse des entreprises à tout risque important et aux principaux impacts, etc.	Communiqués de presse, interviews, rapports annuels, etc.

Partie II : Identification des problèmes de durabilité de votre entreprise



Il existe trois façons pour une entreprise d'avoir un impact sur les personnes, la planète et la prospérité :

1. Les entreprises peuvent *causer* des impacts. Des ouvriers peuvent par exemple être blessés à cause des conditions de travail dangereuses ou une entreprise peut polluer une rivière par sa mauvaise gestion des déchets (dans certaines parties du monde cela peut particulièrement toucher les femmes et les filles qui sont responsables des corvées d'eau pour la communauté).
2. Les entreprises peuvent *contribuer* aux impacts de durabilité. Les sociétés peuvent par exemple contribuer négativement si leurs pratiques d'approvisionnement conduisent le fournisseur à forcer ses ouvriers à faire des heures supplémentaires non rémunérées afin de satisfaire la commande. Par contre, les sociétés peuvent aussi contribuer de manière positive, par le développement et la fourniture de médicaments et de services médicaux de première nécessité.
3. Finalement, les impacts de durabilité peuvent être *directement liés* aux opérations d'une entreprise, à ses produits ou services par le biais de ses relations commerciales, par exemple lorsqu'elle a recours au travail des enfants dans la fabrication de l'un de ses produits.

Agir de manière responsable dans le monde actuel signifie :

- Examiner prioritairement les risques encourus par les personnes, la planète et la prospérité et pas seulement les risques pour l'entreprise.
- Comprendre et s'attaquer aux impacts provoqués par une entreprise sur les personnes, la planète et la prospérité (indépendamment des activités de type philanthropique) quand elle *gagne* de l'argent et quand elle en *dépense*.

Comment déterminer les enjeux de durabilité de votre entreprise ?

- Étape 1 :** Examinez les principales activités de votre entreprise, les systèmes, opérations, partenaires commerciaux et contextes opérationnels et la chaîne de valeur au sens large.
- Étape 2 :** Déterminez qui il convient de consulter afin de définir les problèmes de durabilité de l'entreprise. Comprenez pourquoi, comment et quand il convient de collaborer avec ces personnes.
- Étape 3 :** Identifiez et évaluez quels problèmes de durabilité sont liés à ces différentes activités commerciales, systèmes, opérations, partenaires et contextes opérationnels et de quelle manière. Suggestions pratiques :
- Consultez les personnes concernées et des experts (parties prenantes) ;
 - Utilisez les communications précédentes comme contexte ;
 - Analysez ce que font vos homologues qui travaillent dans le même secteur/la même zone géographique ;
 - Etudiez les tendances, les rapports externes (ONG) et les reportages des médias.
- Étape 4 :** Dressez une liste prioritaire des principaux problèmes de durabilité de l'entreprise, en fonction de la gravité des risques et des impacts sur les personnes, la planète et la prospérité.

Exercice : Dressez une liste des activités de votre entreprise et leurs impacts en matière de développement durable.

<u>Activité</u>	<u>Impact(s) sur la durabilité</u>
a.	
b.	
c.	
d.	

Exercice : Envisagez comment collaborer avec les parties prenantes afin de recueillir leurs contributions sur des questions de développement durable :

<u>Partie prenante</u>	<u>Méthode de communication</u>	<u>Contributions</u>
a.		
b.		
c.		
d.		
e.		
f.		
g.		
h.		

Partie III : Informations importantes à communiquer



Ci-dessous figurent cinq éléments clés d'information qu'il faudrait communiquer pour permettre aux autres de comprendre ce que la compagnie fait et de quelle manière elle identifie et traite efficacement ses questions de durabilité. La façon dont vous présenterez cette information variera s'il s'agit de communiquer de manière informelle ou s'il s'agit d'un rapport officiel.

i. Information concernant votre entreprise : Décrivez :

- ce que fait votre entreprise ;
- où se trouve son siège, où opère-t-elle ;
- sa structure de gouvernance au niveau supérieur ;
- ses valeurs, ses codes éthiques et ses engagements ;
- quels sont les normes, indicateurs et instruments utilisés et quels sont les collaborations/partnerships pertinents ;
- combien de personnes sont employées : ventilez par région, genre, etc. ;
- les parties prenantes concernées : ouvriers/employés, communautés concernées, clients, partenaires commerciaux (fournisseurs, entrepreneurs, etc.), organismes sectoriels, syndicats, ONG, actionnaires, financiers, gouvernements, régulateurs, etc.

- ii. **Décrivez les questions de développement durable qui sont prioritaires pour votre entreprise (par ex. : en fonction de la gravité des risques et impacts sur les personnes, la planète et la prospérité) dans ses opérations et sa chaîne de valeur.**
- iii. **Décrivez la manière dont votre entreprise identifie ses problèmes de durabilité.**
- iv. **Indiquez avec qui votre entreprise collabore (aux niveaux interne et externe) et comment elle gère ses relations avec les principales parties prenantes en matière de durabilité.**
- v. **Présentez la manière dont votre entreprise gère les questions de développement durable :**
 - Commencez par un texte descriptif (c'est la base de la communication et cela détermine le contexte). Vous pouvez le renforcer en ajoutant des objectifs et des mesures prises pour évaluer les progrès, des indicateurs de performance (KPIs) et des graphiques (si nécessaire).
 - Informations à communiquer :
 - Comment l'entreprise fixe-t-elle ses priorités quant aux risques et aux impacts à traiter de manière prioritaire, en fonction du degré de gravité qu'ils présentent pour les personnes, la planète et la prospérité ;
 - Quelles sont les politiques appliquées par votre entreprise pour traiter ses questions de durabilité ;
 - Au sein de votre entreprise, qui est la personne qui s'occupe de la gestion des risques (quelle est sa fonction ?) ;
 - Que fait concrètement votre entreprise au niveau pratique pour éviter et limiter les impacts et arriver à des résultats positifs ;
 - Comment réagit l'entreprise si des incidents se produisent malgré tout ;
 - Comment savoir si ses efforts ont été efficaces ;
 - Quels ont été les changements significatifs depuis la dernière communication ou le rapport précédent.

Rappel : Voir les informations sur "Comment communiquer de manière significative : détails pratiques"

Informations complémentaires

Documents utiles

- [Petites entreprises, grand impact - rapports de durabilité des PME : de la vision à l'action](#)

Liens utiles

- Organisation internationale des employeurs ([OIE](#))
- *Global Reporting Initiative* ([GRI](#)) et [Lignes directrices pour le reporting en matière de développement durable du GRI](#)
- Objectifs de développement durable ([ODD](#))
- Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme ([HCDH](#)) et [le Cadre de reporting des principes directeurs des Nations unies](#)
- Pacte mondial des Nations unies ([10 principes](#))
- *Reporting* intégré ([IIRC](#))
- Le *Carbon Disclosure Project* ([CDP](#))
- [Comment l'UE met-elle en œuvre les ODD dans sa politique de développement ?](#)

