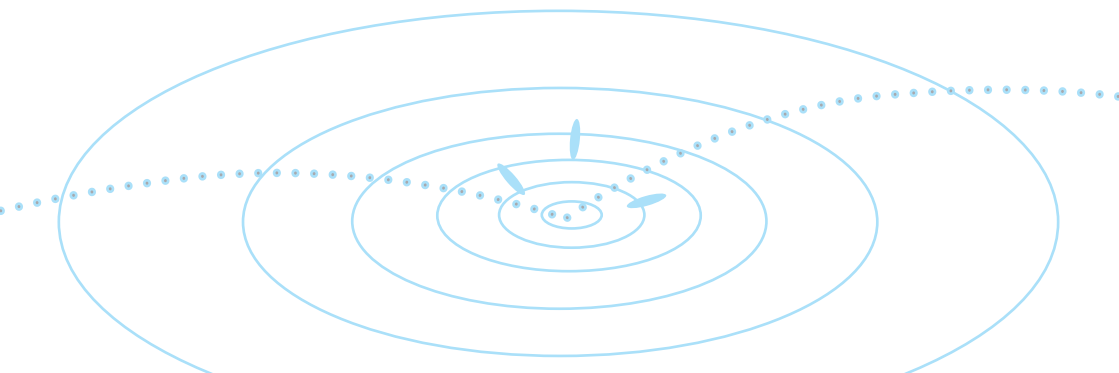




DEVELOPPEMENT DURABLE ENTREPRISES

Les 21 Engagements



L'entreprise et le développement durable : une opportunité pour les structures de proximité !

Depuis une vingtaine d'années, la prise de conscience des enjeux du développement durable progresse lentement : les Institutions, les grandes entreprises cotées en bourse et nos élus locaux communiquent sur l'évolution de leurs pratiques en faveur de plus de cohésion sociale, plus de solidarité et plus de respect de l'environnement.

Aujourd'hui, les arguments écologiques et environnementaux sont mis en avant dans les messages publicitaires des grands groupes. De ce fait, les industriels, banquiers, assureurs... revendiquent une éthique et des valeurs de responsabilité.

Sans vouloir alimenter une querelle entre d'un côté les multinationales et de l'autre les « petites » et « très petites » entreprises, il n'est cependant pas juste que seules les premières puissent revendiquer des engagements en matière de développement durable, parce qu'elles seules ont les moyens de disposer en interne d'un poste de directeur du développement durable.

Le développement durable est pourtant accessible aux entreprises locales, que vous soyez industriels, artisans, commerçants ou prestataires de services. Vous avez même plus d'atouts que les grands groupes :

- que ce soit par votre mode de gestion (petite taille, centralisation, une information qui se transmet rapidement et simplement),
- ou par l'importance de la proximité dans la gestion de vos affaires : proximité géographique, relationnelle ou dans le temps.

Nous voulons construire avec vous un "autre" développement durable : accessible, de proximité, réaliste, adapté aux petites structures qui veulent détenir des moyens concrets, faciles pour agir sur leur environnement et leur avenir.



Qu'apporte Charte 21 ?



L'accompagnement des entreprises dans une démarche de développement durable concrète et valorisante

Accompagnement

- Etat des lieux des pratiques de l'entreprise.
- Identification des objectifs recherchés.
- Définition de la mission de l'entreprise, des actions à mettre en œuvre pour s'améliorer.

Echanges d'expérience

- Création d'outils de communications et d'échanges d'expériences.
- Animation du réseau local, régional et national Charte 21.

Evaluation, audits

- Analyse des indicateurs.
- Définition d'éventuels correctifs.
- Audits de la marque.

Communication et valorisation de l'engagement

- Communication interne et externe sur Charte 21.



La philosophie de Charte 21 !

Préambule

Concevoir un développement durable, c'est prendre conscience qu'une révolution est en cours. Cette révolution est rendue nécessaire par la crise financière, les dérèglements climatiques dus aux dégâts causés à l'environnement, l'épuisement de certaines ressources énergétiques.

Il ne faut plus penser et agir égoïstement : il est urgent de trouver de nouveaux modes de gouvernance et une nouvelle manière de gérer notre entreprise, nos relations avec nos clients et la société : chacun de nous peut en être acteur à son niveau.

Loin de moi de penser qu'il ne serait plus possible de gagner de l'argent, mais seules les valeurs du travail risquent de le permettre et c'est tant mieux.

Tant mieux pour les hommes et femmes qui demain réussiront dans la vie grâce à l'énergie qu'ils auront déployée et les services qu'ils auront rendus à leurs clients.

Pourquoi le développement durable est-il désirable ?

Le développement durable, formule existante depuis 50 ans n'a pas attiré les foules. Changer le monde n'est pas simple : chacun défend ses propres intérêts et l'égoïsme domine souvent.

Pour ma part, je dois le reconnaître, j'ai mis beaucoup de temps à comprendre, mais surtout à prendre conscience de l'intérêt du développement durable.

Tout au long de ce document vous découvrirez la philosophie qui m'a animée pour créer cette enseigne Charte 21 et qui je l'espère vous séduira tout autant que moi.

J'ai souhaité créer cette enseigne labellisant ou permettant la reconnaissance du public afin d'ouvrir cette démarche, jusqu'alors réservée aux Institutions, aux collectivités territoriales et à quelques grandes entreprises.

Pas une seule TPE, PME ou PMI ne s'y intéresse, trop éloignée par la simplicité qui n'est pas de mise sur le sujet et surtout parce que personne n'a encore compris que le développement durable n'était pas qu'une affaire écologique.





C'est quoi le développement durable pour CHARTE 21 ?

La croissance économique est et reste au centre des préoccupations de l'entreprise. Cependant, nous affirmons que la finalité du développement de la rentabilité économique de l'entreprise doit être au service du progrès social.

Le progrès social, c'est permettre à chacun d'être en bonne santé physique et psychique, d'être bien logé, d'avoir accès à une éducation et faire progresser ses compétences tout au long de la vie.

Enfin, nous disons que ce progrès social ne doit pas se faire au détriment des générations futures : il faut donc garantir la préservation des ressources naturelles qui sont vitales à notre développement : une eau abondante et de qualité, des espaces naturels et forestiers, des matières premières, une bonne qualité de l'air...

S'engager, c'est avant tout démarrer une démarche de progrès réaliste et concrète : améliorer la cohésion en interne dans l'entreprise, faire progresser vos collaborateurs, structurer vos achats en permettant des relations durables et équitables avec vos fournisseurs, diminuer votre consommation de ressources non renouvelables...

Pourquoi le nom Charte 21 ?

21, c'est le nombre d'engagements qui sera commun à toutes les entreprises qui adhéreront à notre enseigne. Ces 21 points seront détaillés plus loin.

Enfin Charte, parce que derrière ce mot se cache en substance « engagements ».



Les 21 Engagements Charte 21 !

Dimension Economique : assurer la viabilité et la rentabilité de l'entreprise

- 1 Investir dans le développement durable ; évaluer la rentabilité de cet investissement.
- 2 Avoir une production et une politique de prix responsables.
- 3 Apporter aux clients : conseil, transparence, assistance et service après vente
- 4 Acheter en toute responsabilité : traçabilité des achats, garanties des fournisseurs.
- 5 Suivre une démarche d'amélioration continue Charte 21.

Etre acteur du progrès social

- 6 Assurer de bonnes conditions de travail et d'ambiance dans l'entreprise.
- 7 Etre bienveillant et respectueux dans les relations avec les clients, fournisseurs, salariés...
- 8 Dialoguer avec les associations.
- 9 Garantir l'équité, promouvoir la diversité.
- 10 Faire progresser les compétences, se former.
- 11 Contribuer à la vie locale : animer, partager son savoir-faire.

Contribuer activement à un environnement préservé

- 12 L'eau : gérer les consommations et traiter les pollutions de l'activité.
- 13 L'énergie : surveiller et réduire les consommations.
- 14 Les déchets : les diminuer à la source, les trier.
- 15 Optimiser les transports et la logistique.
- 16 Prendre en compte et gérer les nuisances de l'activité : bruits et odeurs.

Construire la gouvernance

- 17 S'engager dans une démarche valorisant les produits et services de proximité.
- 18 Organiser les responsabilités et les processus de décision.
- 19 Rendre compte, communiquer en interne et en externe.
- 20 Devancer la réglementation : gestion et prévention des risques.
- 21 Instaurer des relations durables, performantes et de proximité avec les fournisseurs.



Dimension Economique

**Assurer la viabilité et la rentabilité
de l'entreprise**



1 Investir dans le développement durable; évaluer la rentabilité de cet investissement

Définition

La rentabilité est le rapport entre le résultat financier (le revenu) et les moyens (ressources) mis en œuvre pour l'obtenir.

Investir revient à renoncer à un profit immédiat pour accroître les recettes futures. Avant d'investir, l'entreprise s'interroge sur son financement et sa rentabilité.

L'engagement dans une démarche de développement durable est un investissement, il faut donc l'évaluer régulièrement.

Objectifs

- Faire de l'autofinancement un support à la croissance de l'entreprise.
- Mesurer la rentabilité des investissements.



Pistes d'action

- Proposer des modalités d'intéressement des salariés aux résultats de l'entreprise.
- Servir de la valeur ajoutée pour réaliser des investissements sociaux et environnementaux.
- Lancer un projet : nouveau produit, nouveau service, qui contribue au développement durable, et faire appel à des financements extérieurs.
- Proposer à votre banquier d'investir dans votre entreprise en lui soumettant des projets allant dans le sens d'un développement durable.

Curseur de performance

> Part des investissements liée au développement durable/total des investissements réalisés.



2 Avoir une production et une politique de prix responsables

Définition

La fabrication de biens et de services est destinée à satisfaire un ou des besoins individuels ou collectifs. Que la production soit marchande ou non marchande, elle fait intervenir des notions de coût et de prix, donc de tarification.



Objectifs

- Fournir des produits et des services répondant aux critères du développement durable.
- Rendre transparente la politique de prix au regard des améliorations en terme de développement durable.
- Respecter les intérêts des clients.

Pistes d'action

- Informer vos clients sur les caractéristiques environnementales et sociales des produits : conditions de fabrication et de travail, durée de vie du produit, conditions optimales d'usages etc....
- Relier cette information à la transparence de votre politique tarifaire.
- Pratiquer des politiques de prix adaptées suivant les ressources et les attentes des clients : développer un marketing personnalisé. Adapter vos produits au marché. Pour cela, consulter vos clients et prospects !

Curseurs de performance

> Proportion du chiffre d'affaires généré par des produits et services apportant un bénéfice en terme environnemental ou social.



3 Acheter responsable : traçabilité des achats, garanties des fournisseurs

Définition

Une bonne entente avec les sous-traitants et les fournisseurs est primordiale sous peine de fausser l'engagement dans la démarche de développement durable.

Objectifs

- Améliorer la qualité des relations de l'entreprise avec les sous-traitants: formalisation des critères de choix des fournitures, meilleure transparence sur les prix.
- Mieux gérer les stocks.

Pistes d'action

- Travailler sur les cahiers des charges des produits sous-traités et sur le cahier des charges des fournisseurs tant sur les produits que sur les fournisseurs eux-mêmes.
- Etablir une relation durable et qualitative avec vos fournisseurs. Inciter vos fournisseurs à adhérer à Charte 21.

Curseurs de performance

> Nombre de partenariats commerciaux formalisés.
(contrats, cahiers des charges)/nombre de commandes réalisées.



4 Apporter aux clients : conseil, transparence, assistance et service

Définition

Que l'on soit commerçant, artisan, industriel ou profession libérale, nous apportons tous un service à nos clients. Dans l'optique du développement durable, ces services doivent être de qualité et transparents.

Objectifs

- Etablir des relations durables avec les clients.
- Former et fidéliser le personnel à la relation clients.
- Améliorer les services rendus aux clients.



Pistes d'action

- Questionner régulièrement vos clients sur leurs satisfactions et leurs attentes.
- Editer un guide des bonnes pratiques de l'entreprise à l'attention des clients, clair et évaluable.
- Proposer un intéressement au personnel commercial, basé sur la satisfaction et le retour client.
- Proposer un service après-vente supérieur, « plus-disant » par rapport aux usages du secteur.
- Former le personnel commercial sur les produits et les services, leurs caractéristiques environnementales et leurs bénéfices au regard du développement durable.

Curseurs de performance

> Turn-over du personnel commercial et du service après-vente.



5 Suivre une démarche d'amélioration continue Charte 21

Définition

Il est important de donner des garanties aux clients et aux partenaires concernant la sincérité et la réalité de l'engagement de l'entreprise en termes de développement durable.

L'audit est un état des lieux objectif qui donne à l'entreprise une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations, lui apporte ses conseils pour les améliorer, et contribue à créer de la **valeur ajoutée**.

Objectifs

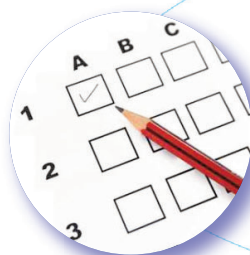
- Garantir l'engagement Charte 21.
- Faire progresser l'entreprise grâce à un audit annuel de la marque Charte 21, et un contrôle indépendant par un organisme agréé.

Pistes d'action

- Un audit réalisé par Charte 21 permet de dresser chaque année un état des lieux de l'entreprise au regard des engagements Charte 21 et de prévoir les actions à mettre en œuvre pour améliorer la performance globale.

Curseurs de performance

> Nombre d'audits et contrôles sans écarts constatés/nombre d'audits et contrôles totaux.



Etre acteur du progrès social



6 Assurer de bonnes conditions de travail et d'ambiance dans l'entreprise

Définition

La motivation du personnel et le dynamisme d'une équipe, c'est un objectif qui se construit à partir de plusieurs facteurs : des relations saines et transparentes entre les équipes dirigeantes et les employés, la capacité à réunir autour d'objectifs ou de problèmes partagés, un cadre propice à l'épanouissement etc.

Objectifs

- Assurer la sécurité de l'emploi et des parcours professionnels.
- Maintenir et promouvoir la santé et le bien être des salariés.
- Permettre un dialogue de qualité dans l'entreprise.
- Permettre de concilier vie de travail et vie hors travail.

Pistes d'action

- Tenir informés de manière claire et régulière les employés des actualités de l'entreprise, des prises de décision, des projets et des actions à venir, des résultats obtenus.
- Assurer la sécurité et la santé des salariés sur leur lieu de travail et dans leurs déplacements.
- Responsabiliser et impliquer le personnel dans l'engagement à Charte 21.
- Consulter vos salariés sur leurs conditions de travail: prendre en compte leurs remarques, argumenter vos décisions concernant l'évolution des conditions de travail dans l'entreprise.

Curseurs de performance

- > Turn-over des salariés.
- > Nombre d'accidents du travail/an.



7 Etre bienveillant et respectueux dans les relations avec les clients, les fournisseurs, les salariés...

Définition

C'est à la fois une valeur et un engagement majeur pour Charte 21 : La valeur respect émerge aujourd'hui comme une exigence première des Français dans les relations interpersonnelles. Être respecté est un signe de citoyenneté.

Objectifs

- Développer la valeur respect dans l'entreprise.
- Etre accessible et disponible dans ses relations avec l'ensemble des parties prenantes : clients, fournisseurs, partenaires, voisins, administration...
- Considérer chacun avec le même respect.

Pistes d'action

- Pour le chef d'entreprise : donner l'exemple à son équipe (bonne humeur, bienveillance, disponibilité).
- Communiquer en interne et en externe sur ses valeurs et leurs traductions dans votre attitude.

Curseur de performance

> Progression observée dans les enquêtes de satisfaction.



8 Dialoguer avec les associations

Définition

Les associations de consommateurs, de préservation de l'environnement, de quartier, à but social, de défense des plus démunis ont trop souvent par le passé eu des relations difficiles avec les entreprises. Charte 21 considère que les entreprises ne doivent plus être en opposition relationnelle et professionnelle avec le tissu associatif. Elles reflètent en partie les attentes des clients.

La mission de l'entreprise responsable est de faciliter l'accès aux produits et aux services pour chacun, dans le respect de la diversité.

Objectifs

- Comprendre les attentes du tissu associatif.
- Se positionner par rapport aux attentes des associations en fonction de son métier.
- Avoir une attitude exemplaire vis-à-vis des consommateurs.

Pistes d'action

- Rencontrer les associations.
- Nouer des partenariats.
- Participer à des actions associatives.

Curseurs de performance

> Nombre d'actions réalisées
en partenariat/collaboration avec le tissu associatif.



9 Garantir l'équité, promouvoir la diversité...



Définition

L'équité, c'est le principe de développement humain qui vise à la satisfaction des besoins, et à l'amélioration de la qualité de vie de tous : hommes et femmes, jeunes et âgés, handicapés.

Dans l'entreprise, c'est garantir une égalité des chances et des traitements quel que soit le sexe, l'appartenance sociale, l'ethnie, la religion, la génération, etc....

Objectifs

- Donner à chacun les mêmes chances dans l'entreprise :
 - > Lors du recrutement
 - > Dans les différentes composantes de sa rémunération
- Mettre en œuvre et évaluer la diversité dans l'entreprise.
- Insérer les personnes en difficultés.
- Fixer un salaire identique pour un même poste donné, associé à des critères d'évaluation.
- Se baser sur des critères réels et pragmatiques telles que la motivation, la réactivité, la formation, l'expérience professionnelle lors de l'entretien d'embauche.

Pistes d'action

- Accompagner des jeunes en difficultés d'insertion professionnelle
Concevoir ou adapter des postes/métiers accessibles aux personnes handicapées.
- Formez-vous sur la diversité et l'égalité des chances
Ne basez pas vos critères de sélection sur des « soi-disant à priori ».

Curseur de performance

> Evolution des rapports de parité hommes/femmes,
valides/handicapés, diversité des origines, diversité des âges.



10 Faire progresser les compétences dans l'entreprise, se former

Définition

Les compétences sont l'ensemble des savoirs, savoir-faire et comportements tirés de l'expérience, nécessaires à l'exercice d'un métier. La notion de savoir renvoie évidemment aux connaissances initialement et ultérieurement acquises indispensables à l'exercice de la profession.

Par exemple expérience et tour de main de l'ouvrier sont liés à la singularité de l'individu, à sa pratique dans son métier et ses relations avec autrui, au sein de l'équipe, face aux clients.

Objectifs

- Améliorer la productivité du travail des salariés.
- Améliorer la compétitivité de l'entreprise.
- Accompagner la performance des salariés par la formation.



Pistes d'action

- Mettre en place un plan de formation.
- Pour chaque salarié, lors d'un entretien annuel, aborder la question de l'évolution des compétences, et proposer des moyens : formation, tutorat, parrainage...
- Evaluer les formations, faire évoluer les responsabilités en fonction de l'évolution des compétences.
- Faire évoluer les fiches de poste en fonction de l'évolution réelle des responsabilités.

Curseurs de performance

> Nombre de journées de formation ou tutorat/an.



11 Contribuer à la vie locale : animer, partager son savoir-faire

Définition

L'implantation et la présence de l'entreprise ont des conséquences sur le territoire, le quartier, la commune. Ces effets peuvent être positifs ou négatifs. Une intégration territoriale est réussie lorsque les impacts positifs sont plus importants que les impacts négatifs.

Objectifs

- Être un acteur vivant et impliqué dans son environnement de proximité.
- Partager son savoir faire, faire découvrir et apprécier son métier.

Pistes d'action

- Organiser des journées «portes ouvertes» pour faire découvrir l'entreprise aux habitants et par là même faire découvrir votre métier aux jeunes.
- Embaucher et former des personnes résidant non loin du site de travail pour renforcer l'économie locale.
- Réduire les flux de transport.
- Accorder de l'importance aux plaintes et commentaires émis par le voisinage.

Curseurs de performance

- > Nombre de salariés résidant à moins de 10 km de l'entreprise/nombre de salariés totaux.
- > Nombre de participations à des manifestations locales/an.



Contribuer activement à un environnement préservé



12 L'eau : gérer les consommations et traiter les pollutions

Définition

L'eau, c'est une ressource que nous devons gérer afin qu'elle reste disponible pour les générations futures et pour qu'elle soit mieux partagée. Sa consommation doit être rationalisée entre ses différents usages: production, sanitaire, systèmes de refroidissement...

Le patrimoine aquatique est fragile : la qualité des rivières doit être maintenue, voire améliorée tout en pérennisant les usages économiques de la ressource.

Objectifs

- Rationaliser la consommation d'eau.
- Rejeter une eau usée de qualité supérieure aux seuils réglementaires.
- Sensibiliser le personnel aux économies d'eau et aux incidences du métier sur la qualité de l'eau.

Pistes d'action

- Calculer vos consommations d'eau en fonction des différentes activités (relevés des compteurs).
- Analyser les plus fortes consommations et rechercher les moyens de les réduire: circuits fermés internes, réducteurs de débit sur les robinetteries ...
- Fixez vous chaque année un objectif de réduction.
- S'assurer que la réglementation est bien respectée en matière d'effluents
- Améliorer le traitement des rejets.

Curseurs de performance

> Quantité d'eau consommée
année N/Quantité d'eau consommée année N-1,
rapporté au chiffre d'affaire.



13 L'énergie : surveiller et réduire les consommations

Définition

Gérer sa consommation et son approvisionnement en énergie de manière rationnelle vous permettra de réduire vos coûts, ainsi que de contribuer à la préservation de l'environnement et des ressources pour les générations à venir.

Objectifs

- Connaître et diminuer la consommation énergétique.
- Réduire la dépendance aux énergies fossiles (pétrole, gaz de ville, électricité d'origine nucléaire).

Pistes d'action

- Réaliser un bilan énergétique.
- Concernant l'éclairage, privilégier les ampoules fluo compactes et les LED, privilégier l'éclairage naturel.
- Choisir vos appareils électriques en fonction de leur consommation en fonctionnement et en veille.
- Investir dans la production d'énergie renouvelable (solaire photovoltaïque, solaire thermique, bois, éolien...).
- Investir dans des modes de déplacement économes en énergie (voiture électrique...).

Curseurs de performance

- > Evolution de la consommation d'électricité (sur factures), rapportée au CA.
- > Evolution de la consommation des autres énergies (fioul, gaz...), rapportée au CA.



14 Les déchets :

les diminuer à la source, les trier

Définition

Au sens de la loi, est considéré comme déchet : « tout résidu d'un processus de production, de transformation ou d'utilisation, toutes substances, matériaux, produits ou plus généralement tout bien, meubles abandonnés ou destinés à l'abandon.

On distingue quatre grandes catégories de nature de déchets qui représentent l'essentiel de la production et rendent compte de leur diversité :

- > Les déchets organiques
- > Les déchets inertes
- > Les déchets banals
- > Les déchets spéciaux

Objectifs

- Limiter sa production de déchets à la source.
- Recycler, réutiliser, valoriser.
- Maîtriser les filières d'élimination des déchets.



Pistes d'action

- Analyser la composition de vos déchets, calculer vos coûts d'élimination suivant les catégories de déchets, dresser un bilan annuel.
- Réduire vos déchets : reconsidérer vos processus de production, d'achats (emballages), possibilités de recyclage en interne, limitation de la toxicité de vos déchets.
- Pour limiter vos déchets d'emballages, utiliser un conditionnement plus grand ou des livraisons en vrac.
- Faciliter le tri sélectif et former les salariés au tri.

Curseurs de performance

- > Evolution du tonnage de déchets partant à l'élimination rapporté au chiffre d'affaires.



15 Optimiser les transports et la logistique



Définition

Transport des matières premières, transport des produits finis, déplacements domicile-travail, déplacements professionnels: si la mobilité demeure un facteur essentiel de croissance pour l'entreprise, il a de plus en plus d'impact sur la qualité de vie: pollution de l'air par les gaz d'échappement, risques d'accidents, consommation d'énergie fossile importante...

Objectifs

- Connaître les impacts des transports et des déplacements sur l'environnement (consommation d'énergie et émissions de gaz à effets de serre).
- Fixer un objectif réaliste de diminution des transports et déplacements.
- Faciliter l'accès à l'entreprise.

Pistes d'action

- Privilégier les approvisionnements de proximité.
- Faire un bilan de votre plan d'approvisionnements sous l'angle de l'environnement : pour cela, basez-vous sur la distance séparant votre entreprise de vos fournisseurs et de vos clients, indiquer vos produits entrants et sortants, l'origine ou la destination, les distances et les moyens de transport.
- Sensibiliser le personnel et vos clients aux modes de déplacements alternatifs à la voiture individuelle.

Curseurs de performance

> Evolution du poids économique et énergétique des transports routiers dans l'entreprise.



16

Le bruit est insidieux ; il n'est pas perçu de la même façon par tous. La «tolérance» varie d'une personne à une autre.

Le bruit est le cinquième sujet de plainte concernant l'environnement local (après la circulation routière, la pollution de l'air, la dégradation des paysages et les déchets).

La perception de mauvaises odeurs est elle aussi subjective, elle peut entraîner des désagréments, et de mauvaises relations avec le voisinage...

- Evaluer les nuisances.
- L'objectif est de pouvoir repenser son système de production pour limiter les nuisances.

- Questionner le personnel et le voisinage.
- Renseignez-vous sur la réglementation.
- Si nécessaire, faire mesurer les nuisances sur les postes de travail et en limite de propriété.

> Existence/absence de plaintes ou remarques.



Construire la gouvernance



17 Engager dans une démarche valorisant les produits et services de proximité

Définition

Permettre un développement durable de l'entreprise, alors que la croissance économique est menacée et que les ressources naturelles s'amenuisent, impacte sur toutes ses fonctions: achat, production, vente...

La décision d'initier une telle démarche est votre premier engagement fort. Pour que cet engagement se traduise en résultats positifs, il doit être affirmé et partagé par les personnes qui prennent les décisions vitales et stratégiques pour l'entreprise.

Objectifs

- Privilégier les partenariats locaux et les adhérents à Charte 21.
- Essaimer les bonnes pratiques Charte 21 et les valeurs du développement durable.

Pistes d'action

- Identifier vos parties prenantes, les hiérarchiser par niveau stratégique en 3 niveaux d'importance.
- Identifier les responsabilités dans l'entreprise.
- Identifier les autres entreprises engagées dans une démarche de développement durable, et adhérant à Charte 21.

Curseurs de performance

> Nombre de parties prenantes en contact et dont les attentes sont identifiées / nombre de parties prenantes identifiées
- Minimum : prendre en compte 4 parties prenantes : fournisseurs, clients, salariés, associations de commerçants.



18 Organiser les responsabilités et les processus de décision

Définition

C'est la façon dont est structurée l'entreprise et dont sont coordonnées les différentes activités, les différentes responsabilités en vue d'atteindre des objectifs partagés: un service performant auprès des clients.

Objectifs

- Partager les valeurs du développement durable en interne (sensibiliser).
- Impliquer l'ensemble du personnel en définissant les rôles et responsabilités de chacun.

Pistes d'action

- Définir clairement les responsabilités de chacun pour assurer la mise en œuvre de Charte 21.
- Donner au personnel impliqué l'autorité nécessaire et les moyens pour mettre en œuvre les principes du développement durable.
- Informer le personnel par le biais de communication interne.

Curseurs de performance

- > Nombre d'actions de sensibilisation.
- > Intégration dans chaque définition de poste des responsabilités liées au suivi de Charte 21.



19 **Rendre compte, communiquer en interne et en externe**

Définition

Echanger des informations dans l'entreprise, et avec l'extérieur.

Objectifs

- Pour le dirigeant : sensibiliser et former le personnel aux engagements de Charte 21.
- Pour les salariés : être entendus et informés sur la démarche Charte 21.
- Instaurer du dialogue dans l'entreprise.
- Pour les parties prenantes externes: connaître Charte 21, l'identifier comme un engagement de responsabilité sociétale.

Pistes d'action

- Mettre en place une réunion du personnel régulière, avec à l'ordre du jour les engagements et leurs résultats de l'entreprise. Limiter les discussions à l'ordre du jour, mais consulter les salariés pour l'établir.
- Préférer ces réunions, courtes et avec un ordre du jour transmis au préalable, aux tableaux d'affichages plus impersonnels.
- Organiser des journées portes ouvertes: communiquer sur son métier, son savoir faire, ses engagements Charte 21 : inviter les autres commerçants, les élus, les associations...
- Associer la communication externe à un évènement : fêtes de quartier, foires des commerçants etc. ...

Curseurs de performance

> Nombre de réunions et de portes ouvertes organisées.



20 Devancer la réglementation : gestion et prévention des risques

Définition

Surveillance des textes de lois, de l'évolution des normes, des accords : ce n'est pas facile pour une petite entreprise. Néanmoins, être responsable implique selon Charte 21 de s'informer sur la réglementation en vigueur, de l'appliquer et d'anticiper les futures.

Objectifs

- Connaître la réglementation qui s'applique à la profession et au territoire.
- Analyser pour pouvoir décider.
- Anticiper pour réagir.

Pistes d'action

- Risques santé et sécurité: consulter le personnel, mettre en place un délégué du personnel.
- Organiser une veille juridique.
- Devancer la réglementation sur certains sujets stratégiques et lisibles pour vos parties prenantes.

Curseur de performance

> Une action chaque année qui va au delà de la réglementation (en terme de maîtrise des risques).



21 Instauration des relations durables, performantes et de proximité avec ses fournisseurs

Définition

L'entente avec les sous-traitants et les fournisseurs est primordiale dans le cadre de votre démarche de développement durable. Une véritable confiance doit s'instaurer. Une entreprise qui s'affiche pionnière et responsable vis-à-vis de ses clients doit traduire cette responsabilité dans ses relations commerciales avec ses fournisseurs.

Objectifs

- Inciter ses fournisseurs et sous-traitants à adhérer à Charte 21.
- Inclure des critères environnementaux et sociétaux dans les cahiers des charges.
- En associant les fournisseurs, renforcer l'offre de produits et services responsables.

Pistes d'action

- Commerçants: renforcer votre offre de produits équitables, produits éco labellisés, produits durables plutôt que jetables.
- Demander à vos fournisseurs de limiter au maximum les emballages, de faire évoluer leurs gammes en intégrant des offres de produits responsables.

Curseurs de performance

> Pourcentage de produits « labellisés » (écologiques, équitables...) dans le total vendu.





DEVELOPPEMENT DURABLE ENTREPRISES

www.charte21.com