



France Qualité • AFQP
6 Place de la Madeleine
75008 PARIS



contact@francequalite.fr
www.qualiteperformance.org



La prise de position de France Qualité

24 juillet 2020

LA RSE SELON FRANCE QUALITÉ



La **RSE** (Responsabilité sociétale des entreprises) s'est installée dans le paysage entrepreneurial : reporting réglementaire pour les grandes entreprises, et démarches volontaires pour les PME/TPE. Les enjeux sociaux, environnementaux et sociétaux sont à présent considérés par les organisations comme incontournables, au même titre que les impératifs économiques.

En s'intéressant à la RSE, France Qualité a confirmé son concept global de **Nouvelle Qualité**. Depuis plusieurs années, la démarche **Rexcelys**[®] fait partie de l'offre de service de notre association. Comment cette offre s'inscrit-elle dans les fondamentaux de l'AFQP, et en quoi se distingue-t-elle des nombreux référentiels et labels RSE ?

Pour répondre à cette question, il nous a semblé utile de proposer une prise de position sur le thème de la RSE en soulignant tout particulièrement les liens **Qualité-RSE**. Cette synergie est manifeste dans différents modèles et pratiques promus par France Qualité. Elle est par ailleurs l'objet d'une commission de Made in Qualité, le think tank de notre association.



Quelques rappels

Selon l'U.E., la RSE, c'est la responsabilité des entreprises vis-à-vis des **effets** qu'elles exercent **sur la société**. La norme **NF ISO 26000** complète cette définition par la recommandation d'un comportement éthique et transparent qui prend en compte les attentes des parties prenantes, respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement, est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations. Elle précise que la responsabilité sociétale des organisations est leur contribution au **développement durable** (DD).

La RSE traite donc des trois piliers du DD. Abordant l'environnement, distinguant les aspects sociaux (internes à l'entreprise) et sociétaux (territoires et communautés), détaillant certains aspects de gouvernance avec les Droits de l'Homme et la loyauté des pratiques, la norme NF ISO 26000 n'insiste pas sur les aspects économiques, sauf à les traiter indirectement par les questions relatives aux consommateurs (ou clients). Une réserve parfois adressée aux référentiels qui en sont dérivés est leur contenu lacunaire quant aux enjeux **économiques et managériaux** (stratégie, marketing, compétitivité, rentabilité, etc.).

La RSE selon France Qualité

Fédérer, animer et coordonner l'ensemble des réseaux des acteurs français publics et privés traitant de la **qualité**, des démarches de **progrès** et des systèmes de **management**, telle est la vocation originelle de France Qualité. Notre association la renforce en développant depuis 2020 le concept de **Nouvelle Qualité**, considérée comme globale, pragmatique, innovante et participative.

Il apparaît donc opportun d'inscrire la RSE dans une perspective de **performance** globale, en résonance avec les quatre principes de la Nouvelle Qualité. Une telle approche managériale favorise une réelle intégration de la RSE dans toute l'organisation (recommandation de l'article 7 de NF ISO 26000), à trois niveaux :

- cadre politique (mission-vision, raison d'être, valeurs) ;
- objectifs et stratégie ;
- planification opérationnelle, processus, actions et pratiques du quotidien.



Crédibilité et efficacité des démarches RSE

A la différence des grandes entreprises, les **PME/TPE** manquent souvent de ressources pour mettre en œuvre une démarche RSE et ainsi faire valoir leurs engagements et bonnes pratiques. Soumises aux exigences de leurs donneurs d'ordre ou à des sollicitations institutionnelles ou sectorielles, elles ont de plus en plus besoin d'**intégrer la RSE** et de faire reconnaître la **concrétisation de leurs engagements** par des certifications ou des labels.

Quelques centaines de PME/TPE ont ainsi valorisé leurs pratiques par un **label RSE**.

Nous sommes convaincus qu'une démarche RSE est crédible, efficace et donc bénéfique pour l'entreprise si elle est **motivante et pérenne**, si elle permet la compréhension des principaux **enjeux** liés aux besoins et attentes des **parties prenantes**, et si cette démarche se concrétise en projets, actions et bonnes pratiques dans l'ensemble de l'organisation.

Une telle démarche s'appuie sur trois axes, vecteurs de crédibilité et d'efficacité :

- **La structuration** : toute démarche solide est à la fois structurée et structurante ; elle permet ainsi de progresser en assurant une cohérence entre l'analyse stratégique et l'opérationnel.
- La **globalité** des enjeux pris en compte : ils concernent l'ensemble du champ d'activités de l'entreprise.
- **L'apport externe** : l'auto-évaluation est une première approche utile à l'entreprise, mais l'évaluation* par un tiers indépendant accroît la crédibilité de la démarche.

(*) L'évaluation positionne l'entreprise sur différents critères. Plus riche d'enseignements qu'un verdict de conformité, elle lui permet à la fois, sur la base d'un niveau de maturité constaté, de comprendre sa situation et de discerner des axes de progrès.

Pour les PME/TPE, qui ne disposent souvent ni du temps, ni des compétences nécessaires, un accompagnement avant et après évaluation est essentiel. Il peut mobiliser et associer différents appuis, notamment un consultant local, une organisation professionnelle ou l'association régionale experte.



Conclusion

Il est logique, avec 30 ans d'antériorité en Qualité (origine du MFQ), que l'AFQP associe étroitement la RSE à la **performance globale** et la considère d'un point de vue managérial. Nos activités historiques intègrent nos actions de promotion de la Qualité, certes, mais également la reconnaissance des entreprises par le **Prix des Bonnes Pratiques** et le **Grand Prix Qualité France**, fondé... sur le modèle EFQM® !

Dans toute organisation, le véritable enjeu de la Nouvelle Qualité est la performance globale. Quels que soient les choix de mise en pratique, liés aux spécificités de l'organisation, la recommandation de France Qualité est de renforcer le lien **Qualité-RSE**. La démarche Rexcelys® y participe nécessairement, consistant à mener l'entreprise, **pas à pas, vers l'excellence** !