



La société lunelloise Innotec (cartouches remanufacturées) s'affiche « responsable à 100 % » des déchets générés par son activité.

Un nouveau paradigme...

C'est dans l'air. En témoignent l'impact médiatique de la COP21 de Paris en 2015, le succès des documentaires *Qu'est-ce qu'on attend ?* ou *Demain*, etc. : les consommateurs semblent ne plus vouloir de produits fabriqués par des entreprises dont ils ne savent rien. C'est là que la démarche RSE intervient, afin de responsabiliser davantage ces entreprises en termes de pratiques sociales, fiscales, environnementales... À condition de ne pas faire n'importe quoi. La RSE, en effet, a été actée par la norme mondiale ISO 26000, approuvée en 2010 par des milliers d'entreprises. Celle-ci repose sur sept questions centrales : la gouvernance de l'organisation, les droits de l'Homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, la loyauté des pratiques, les questions relatives aux consommateurs, les communautés et le développement local. Si bien que la RSE, ainsi normée, ne peut se limiter à de simples « pratiques », par exemple pour faciliter la vie de ses salariés. « En profitant du foisonnement de labels

La responsabilité sociétale des entreprises magnétise l'attention de tous les acteurs économiques. Plus qu'une mode, plus qu'une réglementation, la démarche redéfinit la connexion de l'entreprise à son environnement social et naturel. Mais encore faut-il savoir s'y prendre.

pour quoi faire ?

qu'elles peuvent obtenir pour leurs produits, nombre d'entreprises vivent d'autoproclamations ou bien font de la RSE customisée, juge Yann Chabin, associé au sein du cabinet d'expertise-comptable Exco FSO, à Montpellier. Or la RSE est un modèle exhaustif, cohérent, qui suppose de se faire accompagner, dans l'évolution de la structure, par des cabinets indépendants. » Oui, mais le sujet effraie parfois, surtout les TPE-PME qui le connaissent mal, qui le vivent comme une contrainte réglementaire de plus, ou bien qui ne peuvent supporter a priori les coûts d'évaluation de la norme ISO 26000. Pour accélérer les choses, les institutions y viennent peu à peu. Conseillée par l'association FACE Hérault, pionnière sur ces questions, la CCI de l'Hérault a engagé un travail sur la responsabilité sociale et décroché le Label Diversité (voir p. 48) en 2014. La Chambre de l'agriculture de l'Hérault a fait de la RSE l'un des sept axes majeurs de son PADH (plan agricole du département de l'Hérault), adopté en 2016. De même, Béziers Méditerranée prépare un

workshop sur la RSE, d'ici l'été, à destination des TPE-PME de son territoire, alors que l'Agglo vient de mettre en place un dispositif incitatif avec la Fédération du bâtiment (FFB 34).

ÉTHIQUE FINANCIÈRE

De son côté, le Conseil régional a voté, le 2 février, le nouveau schéma régional de développement économique (SRDEII), qui intègre une fiche-cadre intitulée « Éco-conditionnalité et éthique des aides ». « Nous allons conditionner l'ensemble des dispositifs de soutien aux entreprises au respect de critères RSE, annonce Nadia Pellefigue, vice-présidente en charge du développement économique. Nous voulons les tirer vers le haut, vers des valeurs telles que la lutte contre les discriminations (notamment le handicap), l'égalité de traitement (dont la mixité homme/femme), ou encore l'éthique financière et environnementale. » Une deuxième orientation vient d'être fixée par la Région autour de sa politique ...

... de commande publique (410 M€ en 2016, pour les marchés notifiés). Le récent Schéma de promotion des achats économiquement et socialement responsables (SPAPSER) inclut divers indicateurs de ce type, « *dans la façon d'écrire le cahier des charges, ou sur la nature de produits qu'on achète* », complète Nadia Pellefigue.

DES BÉNÉFICES ÉVIDENTS

Reste que l'argument le plus fort en faveur de la RSE est le bénéfice que les entreprises peuvent en tirer. Spécialisée dans les cartouches laser remanufacturées, la société lunelloise Innotec s'affiche « *responsable à 100 %* » des déchets générés par son activité. L'usine, construite en 2004, intègre des process pointus dans la collecte de cartouches usagées, le nettoyage des résidus, et la traçabilité du produit fini. Une exigence qui paie. « *Nous gérons certains clients comme des banques, qui sont des prescripteurs et qui ont imposé aux grands opérateurs du marché, tels que Home Depot ou Lyreco, de référencer les produits Innotec*, raconte le directeur général, Patrick Viallet. *En retour, nous leur apportons une vraie valeur ajoutée, sur un produit made in France qui raconte une belle histoire.* » Même s'il a fallu redoubler d'efforts : Patrick Viallet évoque « *un long travail de sappe, à base de visites d'usine et d'actions pour faire découvrir cette filière* ». Innotec dispose d'un potentiel d'un emploi créé toutes les 500 cartouches supplémentaires mensuelles. « *Il nous reste encore 50 emplois à créer sur l'usine de Lunel* », évalue Patrick Viallet, comme un indice sur la vitesse de conversion du marché. Et rajoute : « *Toutes les organisations qui ne s'intéressent pas à la RSE seront, demain, en danger. Elles seront sanctionnées par leur mar-*

« TOUTES LES ORGANISATIONS QUI NE S'INTÉRESSENT PAS À LA RSE SERONT, DEMAIN, EN DANGER. ELLES SERONT SANCTIONNÉES PAR LEUR MARCHÉ. »
PATRICK VIALLET, DG D'INNOTEC.

ché, leurs clients, leurs partenaires, leurs élus... » Pour sa part, APF 34, entreprise adaptée de Montpellier, assure des prestations de recyclage de toners ou de fabrication de packs de batteries (voir p.48). « *Une entreprise ne peut plus se contenter de ne regarder que le curseur du résultat : elle doit aussi mesurer son impact sur l'environnement, le bien-être de ses salariés, et ce qu'elle apporte à son territoire* », témoigne son directeur, Christophe Rey. Par ailleurs, la RSE n'a de sens que si elle se déploie avec une cohérence d'ensemble. Dans l'ex-LR, la filière viti-vinicole a été l'une des premières à s'y intéresser. Après une phase d'études de 2009 à 2012, Inter'Oc a collaboré avec l'Afnor sur la structuration de sa démarche, jusqu'en 2017. Ceci a débouché notamment sur l'édition d'un guide des achats responsables, portant sur 900 000 produits, qui en donne la définition, fixe le cadre juridique,

etc. « *Nous avons aussi bâti un guide de bonnes pratiques, en partenariat avec les entreprises, sur la base du système d'évaluation AFAQ décliné selon les enjeux de la filière vin*, précise Linda Filone, responsable RSE d'Inter'Oc. *Il était nécessaire de le partager avec la filière pour*

avoir une démarche commune sur une gamme de vins à l'international. Sans ça, on noie la vision des consommateurs et des acteurs mondiaux du marché. »

UNE COHÉRENCE D'ENSEMBLE

Sur les 200 entreprises du secteur évaluées en France, deux l'ont été en région. L'une d'elles, BLB Vignobles (production : 915 000 cols), a mis en place plusieurs actions (réduction du grammage des bouteilles de verre, optimisation des palettes, etc.), avec profit : 70 000 € économisés sur ses achats, 500 000 km de trajet en moins sur le bilan carbone, et moins d'efforts de manutention. Par ailleurs, fin avril, LeadeR Occitanie recevra Pierre Pelouzet, le médiateur inter-entreprise, pour présenter, à Montpellier, la charte « *Relations fournisseurs responsables* » et inciter ses adhérents à l'adopter. D'autres interprofessions, réseaux ou syndicats (Medef, CPME, CJD, FFB, Capeb, FRTP, etc.) poussent la RSE auprès de leurs adhérents, « *mais les démarchent commencent à peine* », constate Yann Chabin. Preuve que le message passe, les élus s'y mettent aussi. Fin 2016, le sénateur de l'Hérault, Henri Cabanel, a obtenu une certification RSE qui distingue ses méthodes de concertation, et ses relations avec les parties prenantes (élus, entreprises, associations). « *J'ai eu la volonté de m'engager car les élus sont souvent montrés du doigt, et il est nécessaire de retrouver de la crédibilité*, confesse-t-il. *Il faut aller plus loin, et créer une responsabilité sociétale des élus. Je travaille avec l'Afnor sur un cahier des charges. Et dans le climat actuel (allusion aux affaires Fillon, NDLR), je suis contacté par de nombreux collègues...* » ■

Anthony Rey



« Nous allons conditionner l'ensemble des dispositifs de soutien aux entreprises au respect de critères RSE », Nadia Pellefigue, vice-présidente de la Région Occitanie en charge du développement économique

© Edouard Hamoteaux

Cinq acteurs éco-responsables

L'institution responsable

LA CCI DE L'HÉRAULT



André Deljarry

En 2014, la CCI de Montpellier, présidée par André Deljarry, a été la 1^{re} en France à recevoir le Label Diversité. « Nous avons pris des engagements pour garantir l'égalité de traitement

au cours du parcours professionnel des salariés, pour instaurer une meilleure prise en compte de la mixité, et pour valoriser la diversité comme source de compétences », cite Cyril Chapelon, responsable RSE Qualité. Cela s'est traduit notamment par le lancement d'AVR 34, le 3 mars, une plateforme visant à favoriser des achats responsables chez les TPE-PME ressortissantes. Valable quatre ans, le label a été conservé par l'établissement de Montpellier au sein de la CCI 34, née le 1^{er} janvier 2017. Tout le réseau héraultais devrait être inséré dans le cahier des charges en 2018. ■

L'entreprise responsable

APF 34



Christophe Rey

APF 34, la PME héraultaise créée par l'Association des paralysés de France, a décroché, en 2016, le score le plus élevé de l'évaluation AFAQ 26 000 d'Afnor Certification. 85 % de

sa production – recyclage de cartouches, collecte de déchets électriques, etc. – sont des éco-activités. « Notre modèle consiste à accueillir la diversité, mais sans business, nous ne sommes rien, souligne le directeur, Christophe Rey. Il se trouve que nous en créons avec des personnes éloignées du marché du travail. » Cette certification a été un sésame pour certains appels d'offre. « Les critères RSE ont pu représenter jusqu'à 25 % de la notation finale », précise Christophe Rey. Parmi les grands comptes de la PME de 61 salariés (dont 45 reconnus travailleurs handicapés) : IBM, EDF, Vinci... ■

La fondation responsable

FACE HÉRAULT



Clare Hart

Parmi ses priorités, FACE Hérault intervient sur des projets structurants. Elle a notamment créé une mallette RSE, en 2015, incluant des guides d'évaluation, diffusée à mille PME. « Un outil que n'importe qui peut décliner dans son entreprise », insiste la présidente Clare Hart. La mallette a ensuite été reprise par les 60 entités du réseau FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion). La fondation travaille aussi sur une plate-forme centralisant

les initiatives créées avec la mallette. Mise en place d'ici la fin 2017 sur la Métropole, elle devrait rayonner plus avec l'appui de la Région et de la CCI Occitanie. « L'idée est de montrer que la RSE est source d'attractivité : on attire des PME, on crée plus d'emplois et on lutte d'autant contre l'exclusion », juge Clare Hart. ■

La banque responsable

LE CRÉDIT AGRICOLE DU LANGUEDOC



Véronique Flachaire

Comme toute entreprise cotée, le CAL est tenu de réaliser un rapport RSE publié avec ses résultats annuels. Sur volonté de Véronique Flachaire, directrice régionale, la banque est allée plus loin avec un plan opérationnel sur 2013-2016. « Nous avons installé plusieurs traceurs, tels que le bilan carbone, réduit de 5,63 % à l'issue, pointe Éric Régnier, secrétaire général du CAL. Nous avons redéfini notre politique d'achats, de 60 à 70 M€ annuels, avec des critères

RSE inclus dans les appels d'offre, pour tirer nos fournisseurs vers nos valeurs. » Un 3^e axe a aussi été fixé avec la réduction de consommables : papier et cartouches d'imprimantes, sujet sur lequel la banque travaille avec le Lunellois Innotec. Un nouveau plan, sur 2017-2020, sera adopté par le CAL d'ici l'été. ■

L'école responsable

MONTPELLIER BUSINESS SCHOOL



Didier Jourdan

Première école labellisée Diversité en 2009, MBS, dirigée par Didier Jourdan, a mis en place des actions sur la RSE dans l'ensemble des cursus. « Nous formons, sur des parcours d'un à quatre ans, des étudiants en leur transmettant assez d'outils pour qu'ils soient de futurs managers responsables », résume la DRH, Caroline Cazi. À ce jour, 20 % des contenus pédagogiques de MBS sont fixés en lien avec des critères tels que l'éthique, la diversité ou la

performance globale de l'entreprise, et 30 % des cours sont évalués sur cette base. « Et 24 % des publications de nos enseignants-chercheurs incluent ces indicateurs », ajoute Caroline Cazi. L'école appuie aussi sur l'égalité des chances, avec 15 aides (bourses, prêts à taux zéro...) pour élargir les voies d'accès à MBS. ■