



DSI Electronique n°834 du 5 au 18 octobre 2020

ISSN -1737 5703



Veille Environnementale Stratégique

Par Lobna ZOUAOUI, Chargée de Veille – veille@citet.nat.tn

La Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE), comme vecteur d'innovations sociétales et de performance de l'entreprise

Les crises économiques et environnementales, turbulences sociales et politiques au niveau mondial muées en crise de confiance impactent l'activité des organisations. Dans ce contexte, des transformations profondes se font jour qui structurent le monde des entreprises. Pour répondre aux enjeux sociétaux (lutte contre le changement climatique, préservation de l'environnement et des ressources naturelles dont écosystèmes et biodiversité, enjeux sociaux, paupérisation), l'entreprise est désignée au plus haut niveau comme un acteur clé.

Face à ces défis et pour relever ses enjeux de durabilité même en termes de compétitivité économique, d'adaptation et de contribution aux changements sociétaux qui s'opèrent, l'entreprise mature dans l'exercice de sa responsabilité sociale, lui reconnaît être un levier de création de valeur. Recréant de la confiance, fondement de l'action individuelle et collective, autour de projets communs ambitieux porteurs de sens, cette forme de RSE génère la performance.

La RSE comme facteur de transformation de l'entreprise

La RSE est une démarche volontaire des entreprises qui peuvent décider d'en faire une politique de développement durable de leurs activités. Se faisant, elles décident d'aller au-delà des obligations légales. Des référentiels et des conventions encadrent ces pratiques (OIT, OCDE). La norme ISO 26 000 est le cadre de référence.

Cette dernière, pas rectifiable et non contraignante, a été conçue pour s'appliquer à tous types d'organisations (entreprises, ONG, associations, collectivités locales, etc.). La grille de critères est par ailleurs large et exhaustive pour permettre de couvrir tous les impacts des entreprises quelle que soit leur taille. Sept domaines ont été définis : la gouvernance ;

l'organisation (la transparence, la responsabilité de rendre compte et le dialogue avec les parties prenantes) ; les droits de l'homme ; les conditions et les relations de travail ; l'environnement ; les bonnes pratiques des affaires ; les questions relatives aux consommateurs ; l'engagement sociétal.

Notamment, l'engagement sociétal noue un lien très fort entre responsabilité sociale des entreprises (RSE) et compétitivité. Ainsi, on aboutit à un écart de gain de performance économique entre les entreprises qui appliquent une politique RSE et celles qui ne le font pas. En effet, la RSE, levier d'innovation et de compétitivité, est un puissant vecteur de création de valeur partagée (ou sociétale), procurant avantage concurrentiel et performance à long terme.

La RSE comme vecteur d'innovations créatrices de valeur et de recréation de la confiance

La RSE se raisonne en un défi de création de valeur qui permet de réconcilier performance économique et performance sociale, en catalyseur d'innovations au service de la vision stratégique. Ainsi, la RSE apporte des avantages importants à l'entreprise tels que :

- Anticiper les évolutions de son marché : mieux répondre aux appels d'offre publics, se démarquer de la concurrence.
- Devancer les nouvelles législations : en accompagnant les mutations à l'œuvre dans les secteurs (ex : les énergies renouvelables qui impactent le secteur des transports.)
- Mobiliser l'ensemble de parties prenantes autour d'un projet : apprendre à travailler collectivement. Alors, un effet réseau se crée. Ainsi, les entreprises qui mènent des actions de RSE coopèrent efficacement plus que les autres.
- S'impliquer dans le tissu local : le lien au territoire se trouve renforcé par les actions de coopération mises en place.
- Créer une démarche d'amélioration continue : la norme ISO 26000 conduit les organisations à remplir des obligations qu'elles ne s'étaient pas imposées et à progresser sur davantage d'items.
- Valoriser une stratégie environnementale : revisiter l'ensemble des pratiques habituelles pour en changer au service de l'environnement.

Par ailleurs, la RSE s'impose comme une valeur normative fondamentale qui guide la réflexion stratégique et conduit à des approches sociétales innovantes. La capacité d'une entreprise à développer une pensée RSE globale et interactive, systémique, recrée la confiance. La vision stratégique partagée par l'ensemble de son corps social régénère l'engagement. Notamment, une coopération, fondée sur la confiance, est vitale pour augmenter la performance de l'entreprise.

Focus RSE dans le secteur Hôtelier : Expérience du CITET dans l'accompagnement des hôtels à la mise en place du label international d'hôtellerie durable « Travelife »

Par Imen Ben Soyah, Sous Directeur, Direction de l'Assistance aux Entreprises, ae.ibs@citet.nat.tn

Le secteur touristique est considéré comme un principal levier de la croissance économique tunisienne par la contribution de 7% au PIB, par la création de 400.000 emplois directs. L'hébergement touristique considéré comme pierre angulaire de la chaîne économique, est extrêmement vulnérable aux mutations socio politiques, sécuritaires, écologiques et sanitaires, ce qui nous amène à nous interroger sur l'intégration des valeurs et principes de la RSE dans les préoccupations et pratiques managériales des établissements hôteliers, sachant qu'au vu du climat actuel aucune entreprise contemporaine ne peut fonctionner efficacement sans prendre en considération les préoccupations sociales et sociétales et spécifiquement les entreprises hôtelières.

Afin d'intégrer ces préoccupations sociétales dans la gestion des unités hôtelières, le CITET a lancé depuis 2013 un programme intégré d'accompagnement d'une trentaine d'hôtel à la mise en place du label sociétal international « Travelife » .

Il s'agit d'un système de certification international lancé par l'ABTA (Association Britannique des agences de voyage) , géré par le conseil international du tourisme durable (Global Sustainable Tourism Council) sous l'égide de l'Organisation Mondiale du Tourisme. Un label créé par les professionnels du tourisme en vue de concevoir un programme de premier plan en matière de formation, de gestion et de certification pour les entreprises touristiques souhaitant s'engager sur le chemin de la durabilité, et ce, par l'intégration des enjeux sociétaux visant une amélioration des impacts sociaux et environnementaux d'un établissement hôtelier via la conformité à un ensemble de critères de durabilité, couronnée par une certification tierce.

Ce label permet d'agir sur toute la chaîne de valeur du secteur hôtelier en se basant sur trois dimensions principales

➤ **Dimension environnementale pour une approche préventive de la gestion de l'environnement et ce à travers les objectifs suivants :**

- Respect des réglementations environnementales
- Rationnement de la consommation d'eau et d'électricité
- Utilisation des énergies renouvelables
- Meilleure gestion des déchets et des produits chimiques

- Promotion et conservation de la biodiversité
 - Communication et sensibilisation environnementale
- **Dimension sociale vers plus d'équité sociale à travers les objectifs suivants**
- Respect des réglementations sociales
 - Rémunération digne et gestion transparente des ressources humaines
 - Amélioration des conditions de travail
 - Développement des mesures d'hygiène et de sécurité
 - Amélioration du climat social
 - Formation et motivation du personnel
- **Dimension d'engagement avec la communauté et développement local via un ancrage territorial à travers les objectifs suivants**
- Valorisation des produits de terroir
 - Favorisation des fournisseurs locaux
 - Favorisation de l'emploi responsable (local, des femmes, des handicapés, ...)
 - Sponsorisation des activités citoyennes
 - Partenariat et dialogue avec les parties prenantes



Afin d'instaurer ce label, le CITET opère selon une démarche d'accompagnement interactive couplée par une formation et se basant sur les étapes suivantes :

ÉTAPE N°1: DIAGNOSTIC

Analyse de la situation initiale de l'établissement hôtelier et identification des pistes

d'améliorations sociétales prioritaires et élaboration du plan d'actions

ETAPE N°2 : ACCOMPAGNEMENT

Appui à la mise en place des actions environnementales, sociales et communautaires et constitution du dossier des preuves.

ETAPE N°3 : AUDIT A BLANC

Evaluation de la conformité de tous les critères et préparation à la certification

A l'issue de l'accompagnement conduit par le CITET, 23 hôtels tunisiens ont été certifiés Travelife et le processus continu avec un nouveau programme d'accompagnement prévu en 2021.




Références Bibliographiques: <https://www.cairn.info/revue-questions-de-maagement-2015-1-page-29.htm>

Elaboré par : **Lobna ZOUAOUI**, Ingénieur Data, chargée de veille technologique ✉ veille@citnet.nat.tn

Vérifié par : **Noura KHIARI**, Chef du Service Documentation, Information, Edition et Marketing ✉ cdi1@citnet.nat.tn

Validé par : **Faouzi HAMOUDA**, Directeur de la Documentation et de l'Information ✉ cdi@citnet.nat.tn

Boulevard du Leader Yasser Arafat – 1080 – Tunis

☎ 00216-71.206.482 / 71.206.647 * Fax : 00216-71.206.642 *  <http://www.citnet.nat.tn/>



En devenant partenaire du CITET vous êtes automatiquement enregistrés et abonnés à sa DSI hebdomadaire. La Direction de Documentation et d'Information (DDI) vous remercie de votre assiduité et recevra avec vif intérêt toute suggestion ou demande d'information de documentation de votre part que vous voudriez bien envoyer à : cdi@citnet.nat.tn. Pour se désabonner, SVP envoyez le message suivant « Je désire me désabonner », à la même adresse.