

**MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR  
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

**ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DE MANAGEMENT  
ENSM.ALGER**

**MASTER EN MANAGEMENT PAR LA QUALITE**

**MEMOIRE DE FIN D'ETUDE**

**THEME**

**MISE EN PLACE D'UNE DEMARCHE DE RESPONSABILITE SOCIETALE DES  
ENTREPRISES ET D'UN REPORTING DEVELOPPEMENT DURABLE**

**Cas : NCA ROUIBA**

**Présenté par : HADJARA Noureddine**

**Encadré par : Dr GOURINE Réda**

**ANNEE 2015-2016**

## **REMERCIEMENTS**

**Je remercie toutes les personnes ayant collaboré à mon travail directement ou indirectement. Notamment, l'ENSM où j'ai tant appris et qui m'a permis de faire des rencontres enrichissantes, ainsi que NCA ROUIBA au sein de qui j'ai beaucoup appris et pour la coopération de l'ensemble de son personnel.**

**Je souhaite remercier également mon encadreur Monsieur Gourine, pour m'avoir accordé de son temps, son aide et son attention.**

**Je remercie Madame Tounsi qui m'a permis de réaliser ce travail, pour son engagement, sa gentillesse et d'avoir toujours su m'accorder de son temps malgré un agenda extrêmement chargé.**

**Je remercie aussi les membres du jury m'honorant de leur présence et pour leurs commentaires constructifs qui me permettront de continuer à avancer.**

**Je tiens à remercier ma famille pour leur soutien indéfectible et leur amour sans limite. Je veux aussi souhaiter la bienvenue à la petite Anya Ithrene.**

**Enfin, je tiens à remercier toutes les personnes qui croient en moi Youcef et Sabrina ; Ferial.N et Seifeddine ; Yasmine et Nabil. Sans oublier les personnes qui m'ont aidées Ouahiba.K et Nacera.S ; Mohamed.M et Sarah.D.**

## **SOMMAIRE**

<b>Introduction générale.....</b>	<b>2</b>
-----------------------------------	----------

### **CHAPITRE I – La responsabilité sociétale d’entreprise et méthodologie**

<b>SECTION 1. PRESENTATION DE NCA ROUIBA.....</b>	<b>5</b>
---	----------

<b>1.1 Historique.....</b>	<b>5</b>
----------------------------	----------

<b>1.2 Fiche signalétique.....</b>	<b>6</b>
------------------------------------	----------

<b>1.3 Activité de l’entreprise.....</b>	<b>6</b>
--	----------

<b>1.4 Organigramme.....</b>	<b>7</b>
------------------------------	----------

<b>SECTION 2. RESPONSABILITE SOCIETALE D’ENTREPRISE.....</b>	<b>8</b>
--	----------

<b>2.1 Définitions.....</b>	<b>8</b>
-----------------------------	----------

<b>2.2 Historique.....</b>	<b>8</b>
----------------------------	----------

<b>2.3 ISO 26000.....</b>	<b>12</b>
---------------------------	-----------

<b>2.4 Autres outils de la RSE.....</b>	<b>16</b>
---	-----------

<b>SECTION 3. METHODOLOGIE.....</b>	<b>17</b>
-------------------------------------	-----------

<b>3.1 Choix d’entreprise et du thème.....</b>	<b>17</b>
--	-----------

<b>3.2 Objectif de l’étude.....</b>	<b>18</b>
-------------------------------------	-----------

<b>3.3 Méthodes de collecte d’informations.....</b>	<b>20</b>
---	-----------

<b>3.4 Difficultés rencontrées.....</b>	<b>25</b>
---	-----------

### **CHAPITRE II – Etude du cas NCA ROUIBA**

<b>SECTION 1. ETUDE ET INTERPRETATION DES RESULTATS.....</b>	<b>27</b>
--	-----------

<b>1.1 Dialogue parties prenantes.....</b>	<b>27</b>
--	-----------

<b>1.2 Etude des résultats.....</b>	<b>28</b>
-------------------------------------	-----------

### **SECTION 2. REALISATION DU RAPPORT DE DEVELOPPEMENT**

<b>DURABLE « GRI » .....</b>	<b>35</b>
------------------------------	-----------

<b>2.1 GRI.....</b>	<b>35</b>
<b>2.2 Structure et rédaction du rapport GRI.....</b>	<b>36</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>54</b>
<b>Références bibliographiques.....</b>	<b>57</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>60</b>

## Liste des tableaux

<b>Numéro</b>	<b>Titre</b>	<b>Page</b>
<b>1</b>	Parties prenantes identifiées pour le dialogue	<b>22</b>
<b>2</b>	Taille des échantillons calculés de salariés à interviewer par sexe	<b>23</b>
<b>3</b>	Taille des échantillons calculés de salariés à interviewer par direction et catégorie socioprofessionnelle	<b>24</b>
<b>4</b>	Résultats étudiés selon la catégorie de PP	<b>28</b>
<b>5</b>	Résultats de la question n°1	<b>29</b>
<b>6</b>	Résultats de la question n°3	<b>31</b>
<b>7</b>	Résultats de la question n°6	<b>32</b>
<b>8</b>	Résultats de la question n°10	<b>33</b>
<b>9</b>	Ratios du salaire de base par rapport au salaire minimal local	<b>40</b>
<b>10</b>	Volume d'eau prélevé par NCA ROUIBA en 2014 et 2015	<b>43</b>
<b>11</b>	Personnel embauché en 2014-2015 par sexe	<b>47</b>
<b>12</b>	Taux de rotation par sexe en 2014 et 2015	<b>47</b>
<b>13</b>	Taux d'accidents du travail, d'absentéisme, de maladies professionnelles et de journées perdues	<b>48</b>
<b>14</b>	Nombre d'heures de formation par salarié, par sexe et par catégorie socioprofessionnelle	<b>49</b>

## Liste des Figures

<b>Numéro</b>	<b>Titre</b>	<b>Page</b>
<b>1</b>	Organigramme de NCA ROUIBA	<b>7</b>
<b>2</b>	Exemples de catégories de parties prenantes	<b>11</b>
<b>3</b>	Les 7 questions centrales et leurs interdépendances	<b>13</b>
<b>4</b>	Différences entre les 2 options « de conformité » du rapport GRI	<b>19</b>
<b>5</b>	Représentation des résultats de la question n°1	<b>30</b>
<b>6</b>	Représentation des résultats de la question n°3	<b>31</b>
<b>7</b>	Représentation des résultats de la question n°6	<b>32</b>
<b>8</b>	Représentation des résultats de la question n°10	<b>34</b>
<b>9</b>	Consommation totale de combustibles non renouvelables de 2012 à 2015	<b>42</b>
<b>10</b>	Consommation électrique de NCA ROUIBA de 2012 à 2015	<b>42</b>
<b>11</b>	Consommation énergétique totale de NCA ROUIBA de 2012 à 2015	<b>43</b>
<b>12</b>	Total des émissions de GES pendant la période 2012-2015	<b>44</b>
<b>13</b>	Intensité des émissions de NCA ROUIBA de 2013 à 2015	<b>45</b>
<b>14</b>	Répartition en tranches d'âge par rapport au taux de rotation en 2014 et 2015.	<b>47</b>

## Liste des abréviations

**ISO** : Organisation Internationale de Normalisation.

**GRI** : Global Reporting Initiative.

**RSE** ou **CSR** : Responsabilité Sociétale des Entreprises ou Corporate Social Responsibility en anglais.

**PP** : Parties prenantes.

**MENA** : terme désignant les pays du Moyen orient et de l’Afrique du nord, en anglais Middle East & North Africa.

**ONU** : Organisation des Nations Unies.

**CNUEH** : Conférence des Nations Unies sur l’Environnement Humain.

**PNUE** : Programme des Nations Unies pour l’Environnement.

**CERES** : Coalition for Environmentally Responsible Economies.

**RS** : Responsabilité sociétale.

**%** : Pourcentage.

**AFNOR** : Association Française de Normalisation.

**SAI** : Social Accountability International.

**GES** : Gaz à Effet de Serre.

**APC** : Assemblée Populaire Communale.

**APRUE** : Agence nationale pour la Promotion et la Rationalisation de l’Utilisation de l’Energie.

**CNTPP** : Centre National de Production des Technologies de Production Plus propre.

**SAO** : Substances Appauvrissant de la couche d’Ozone.

**CSP** : Catégorie Socioprofessionnelle.

**N°** : Numéro.

## **Résumé**

Le monde vit une étape importante de son histoire, l'homme fait face à de nouveaux défis issus de ses activités et doit revoir ses modes de vie, de production et de consommation. Dans ce cadre, NCA ROUIBA travaille à contribuer au développement durable en ayant adopté une démarche de responsabilité sociétale en suivant la norme ISO 26000 version 2010. De ce fait, elle développe le dialogue avec ses parties prenantes et l'améliore en continu.

Lors de ce travail, nous avons participé à la réalisation d'un dialogue en essayant d'être à l'écoute de toutes les parties prenantes en privilégiant la réalisation d'entretiens individuels, tout en portant une attention particulière aux salariés. D'autre part, nous avons collaboré à la première expérience de l'entreprise pour la réalisation d'un rapport de développement durable selon les recommandations du GRI « G4 ». Ceci, dans le but de faire un bilan des performances de NCA ROUIBA en matière de développement durable et de les communiquer.

La valeur ajoutée de notre travail consiste en l'approche pratique suivie. Ce qui nous a permis de ressortir avec des recommandations pour améliorer la qualité du dialogue et d'identifier certains obstacles propres au contexte actuel du pays. Nous donnons aussi quelques recommandations pour surmonter les différents obstacles que nous avons rencontrés lors de la réalisation du rapport de développement durable.

**Mots clés :** Responsabilité sociétale des entreprises, développement durable, rapport, Global Reporting Initiative, dialogue parties prenantes.

## **Abstract**

The world lives an important stage of its history. Mankind has to face new challenges due to his activities and has to reconsider his lifestyle, production methods and consuming ways. In this context, NCA ROUIBA is trying to contribute to sustainable development by adopting a social responsibility approach according to the standard ISO 26000–2010. Therefore, NCA ROUIBA is developing the dialogue with stakeholders and improving it continuously.

In this work, we participated in the realization of a dialogue trying to be attentive to all stakeholders by focusing on conducting interviews, while paying a particular attention to

employees. Furthermore, we worked on the first company's experience in sustainable development reporting according to GRI recommendations "G4". In order to take stock of the company performances in sustainable development and communicate them.

The added value of our work lies in its practical approach. That allowed us to come out with recommendations to improve the dialogue's quality and identify some barriers that are inner to the country's context. Some recommendations are also given to overcome the various obstacles we encountered during the realization of the sustainable development report.

**Keywords:** Corporate Social Responsibility, reporting, Sustainable Development, Global Reporting Initiative, stakeholders dialogue.

## ملخص

يعيش العالم مرحلة مهمة من تاريخه. تواجه البشرية تحديات جديدة ناجمة عن أنشطتها, لهذا يجب أن تعيد النظر في نمط حياتها, و طرق إنتاجها, ونمط استهلاكها. تسعى NCA ROUIBA المساهمة في التنمية المستدامة من خلال اعتماد نهج المسؤولية الاجتماعية وفقا لمعيار ISO 26000 لسنة 2010. لذلك تعمل الشركة في تطوير الحوار مع الأطراف أصحاب المصلحة وتحسينه بشكل مستمر.

خلال هذا العمل، شاركنا في تفعيل حوار حينما حرصنا على أخذ بعين الاعتبار جميع أصحاب المصلحة من خلال التركيز على إجراء مقابلات فردية, مع منح اهتمام خاص للموظفين. بالإضافة إلى ذلك، عملنا على مرافقة أول تجربة للشركة في إعداد تقرير التنمية المستدامة وفقا لمبادرة توصيات التقارير العالمية "GRI 4G" من أجل تقييم أداء الشركة في التنمية المستدامة و تبليغها.

القيمة المضافة لعملنا تكمن في النهج العملي المتخذ. هذا ما سمح لنا بتقديم توصيات لتحسين نوعية الحوار و التعرف على بعض الحواجز المرتبطة ببلدنا. كما قمنا بتقديم بعض التوصيات للتغلب على مختلف العقبات التي واجهناها خلال إعداد تقرير التنمية المستدامة.

كلمات البحث : المسؤولية الاجتماعية للشركات, التنمية المستدامة, مبادرة الإبلاغ العالمية, الحوار مع أصحاب المصلحة.

# **Introduction Générale**

L'activité humaine a toujours eu un impact sur son environnement. Cependant, l'évolution technologique remarquable de ces derniers siècles, ainsi que l'explosion démographique qu'a connue l'humanité à partir du 20<sup>ème</sup> siècle a conduit vers une révolution des modes de consommation et de production. Ceci a amplifié son impact à un point sans précédent.

D'autre part, l'évolution des technologies de l'information et de communication a permis une diffusion rapide et mondiale des informations, ce qui représente une menace pour l'image de toute entreprise. En effet, la prise de conscience fait que les performances d'une organisation vis-à-vis de la société et de son impact sur l'environnement sont devenues une composante critique qu'elle doit s'assurer de prendre en considération.

Afin de pouvoir continuer à subvenir à leurs besoins sans menacer les générations futures, les organisations et les parties prenantes prennent de plus en plus conscience de la nécessité d'adopter un comportement responsable.

NCA-ROUIBA s'est depuis longtemps engagées dans plusieurs démarches lui permettant de faire évoluer ses activités tout en assurant le plus de retombées positives. Son engagement peut être démontré par les normes de qualité, d'environnement et de sécurité alimentaire qu'elle a adoptée.

C'est en suivant cette optique, qu'elle a intégrée les principes de la norme ISO 26000 version 2010 dès 2011, lui permettant d'améliorer ses performances. Afin de continuer sur cette voie, NCA ROUIBA a entrepris de faire un bilan de son expérience suivant les recommandations du Global Reporting Initiative.

Le processus de reporting va lui permettre d'identifier toutes les opportunités et risques potentiels, ce qui va lui permettre d'améliorer sa stratégie pour atteindre ses objectifs de l'horizon 2030, ainsi que communiquer de manière efficace ces informations à ses parties prenantes.

Pour ce faire, la récolte d'informations auprès de toutes les parties prenantes est une étape importante car les données recueillies seront le pilier qui permettra une meilleure contextualisation de la situation. De plus, le rapport de développement durable rédigé doit être à la fois assez simple pour pouvoir être facilement compris, tout en étant suffisamment riche pour contenir toutes les informations que l'entreprise se doit de communiquer suivant les instructions du GRI. La problématique posée est donc :

**« Comment faire pour intégrer toutes les parties prenantes nous permettant ainsi d’obtenir des résultats fiables et communiquer les performances de l’entreprise en matière de développement durable de manière simple et efficace ? ».**

Afin de répondre à cette problématique nous avons formulé les hypothèses suivantes :

- La prise en considération en amont des parties prenantes facilite leur intégration dans la démarche RSE.
- La prise en compte des différents aspects de la RSE favorise la convergence avec les parties prenantes.
- La prise en compte des différents aspects de la RSE facilite le reporting développement durable.
- Les informations du rapport permettent et facilitent la communication sur les performances de l’entreprise.

Dans le but de répondre à notre problématique et de confirmer ou infirmer nos hypothèses nulles nous avons structuré notre travail autour de 2 chapitres :

- Le premier chapitre comporte des notions théoriques nécessaires à la réalisation de ce travail, ainsi que la méthodologie utilisée.
- Le deuxième chapitre comporte les résultats et interprétations du dialogue parties prenantes réalisé, ainsi que la description de la réalisation du rapport de développement durable.

**CHAPITRE I – La responsabilité sociale  
d'entreprise et méthodologie**

## **CHAPITRE I. La responsabilité sociétale d'entreprise et méthodologie**

Du fait de ses nombreuses certifications et de l'inscription de la responsabilité sociétale de l'entreprise au sein des valeurs portées par NCA ROUIBA. Elle fut choisie en 2010 pour représenter l'Algérie comme entreprise pilote pour l'implémentation et la promotion de la norme ISO 26000-2010, dans le cadre du projet RS-MENA par l'ISO et l'IANOR.

Dans le présent chapitre, nous allons présenter l'entreprise, donner les notions théoriques nécessaires pour la réalisation de notre travail et décrire la méthodologie de travail.

### **SECTION 1. PRESENTATION DE NCA ROUIBA**

#### **1.1 Historique**

Fondée en 1966 par Mr Salah OTHMANI sous le nom Nouvelle conserverie Algérienne, l'entreprise se lança dans la fabrication de concentré de tomates, d'Harissa et de confitures sous la marque ROUIBA.

En 1990, l'entreprise recentre son activité autour de la production de jus de fruits et de boissons en lançant un nouveau concept l'emballage TETRA PACK au lieu et place de la boîte métallique. Ce choix se révéla judicieux, ce qui lui permit de distancer la concurrence.

En 2005, la croissance à deux chiffres enregistrée par l'entreprise ainsi que les besoins d'investissements, ont ouvert les portes du capital de l'entreprise à la société de capital d'investissement non résidente «Africinvest Fund».

En 2008, elle change son nom pour devenir « NCA ROUIBA ».

En 2013, l'entreprise entre en bourse et permet à Africinvest Fund de revendre ses parts.

La mise à niveau par une amélioration continue de la qualité lui a permis d'obtenir la certification ISO 9002-1994, ISO 9001-2000, ISO 9001-2008, ISO 14001-2004 pour la protection de l'environnement et l'ISO 22000 pour la sécurité des denrées alimentaires.

Aujourd'hui, NCA-ROUIBA produit plus de cent millions de litres de Jus, nectar et boissons aux fruits par an. De plus, elle commercialise ses produits dans plus de 8 pays et lui a permis de remporter le « Trophée Export 2015 ». Elle affiche une croissance de plus de 10% et son chiffre d'affaire est de plus de 7 milliards de DA par an.

## 1.2 Fiche signalétique

Ces informations permettent de présenter l'entreprise comme préconisé par le GRI.

- ❖ Nom : NCA ROUIBA ;
- ❖ Forme juridique : Entreprise privée en forme légale d'une Société Par Actions ;



- ❖ Siège social : Zone industrielle de Rouïba, Route Nationale n°5 ;
- ❖ Effectif total : 532 salariés (répartis comme suit : 95 cadres, 278 en maîtrise et 159 en exécution) ;
- ❖ Site web : [www.rouiba.com.dz](http://www.rouiba.com.dz) ;
- ❖ Téléphone : 021 81 11 51 ;
- ❖ Fax : 021 81 22 93 ;
- ❖ Part de marché : 23%.

## 1.3 Activité de l'entreprise

NCA ROUIBA évolue exclusivement dans le marché des jus, nectars et boissons non gazeuses, communément appelée Boissons Rafraîchissantes Sans Alcool « B.R.S.A ». L'entreprise offre un large choix de produits <sup>(1)</sup> :

**A- Excellence** : 100% jus de fruit et nectars, conditionnement carton et plastique aseptique.

**B- Notre énergie** : boissons au cocktail de fruits, conditionnement carton aseptique.

**C- Exotique** : boissons au cocktail de fruits exotiques, conditionnement carton aseptique.

**D- Light** : boissons au jus sans sucres ajoutés, conditionnement carton aseptique.

**E- Junior** : boissons au cocktail de fruits contenant du lait, conditionnement carton aseptique.

**F- Pulp** : boissons au jus riche en pulpe, conditionnement plastique aseptique.

---

<sup>(1)</sup> NCA-ROUIBA, consulté le 05/04/2016 ([www.rouiba.com.dz/produits/](http://www.rouiba.com.dz/produits/))

## 1.4 Organigramme

L'organigramme de l'entreprise est représenté dans la figure n°1.

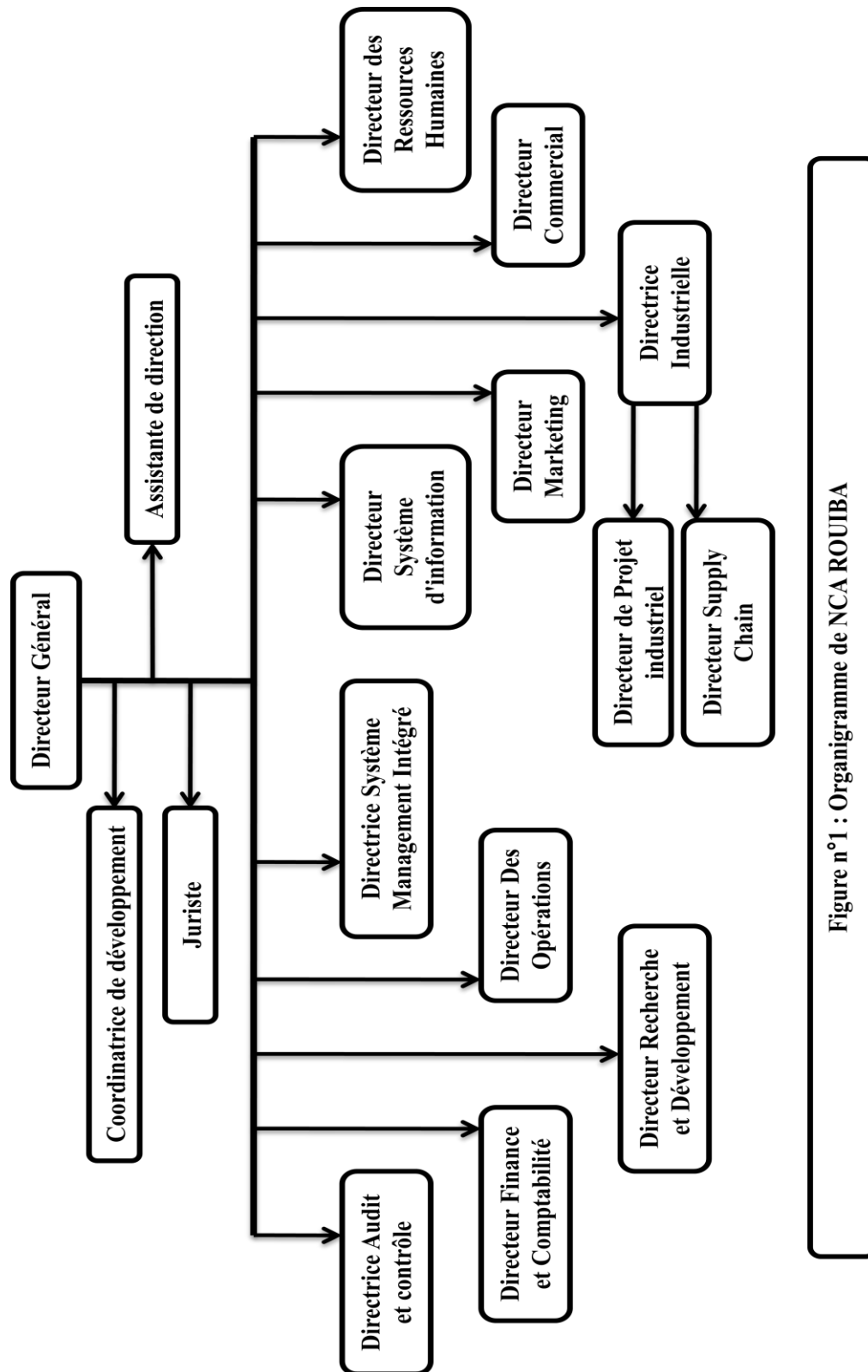


Figure n°1 : Organigramme de NCA ROUBA

Source : Elaboré par nous même.

## SECTION 2. RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE

### 2.1 Définitions

Avant de pouvoir commencer certains termes doivent être définis.

#### 2.1.1 Définition du développement durable

« *Le développement durable est le développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs* » <sup>(1)</sup>.

#### 2.1.2 Définition de la RSE

« *La responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui :*

- *contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société ;*
- *prend en compte les attentes des parties prenantes ;*
- *respect 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* » <sup>(2)</sup>.

### 2.2 Historique

#### 2.2.1 Fondements Institutionnels de la RSE

Même si le concept moderne de la responsabilité sociétale n'est apparu qu'aux années 1960, il y'a plusieurs courants de pensée jugés comme fondateurs <sup>(3)</sup>. Son émergence est due à la convergence de plusieurs facteurs, les plus importants sont :

**A- La mondialisation :** étendre ses activités à travers le monde accroît considérablement l'impact de l'entreprise. De plus, cette dernière doit faire face à des situations qui varient selon la culture, la réglementation en vigueur, etc <sup>(3)</sup>.

---

<sup>(1)</sup> Norme ISO 26000 version 2010, première édition 01/11/2010, p5.

<sup>(2)</sup> Norme ISO 26000, ibid, p4.

<sup>(3)</sup> Center of Ethical Business Cultures, Corporate Social Responsibility : The Shape Of A History 1945-2004, working paper n°1, 2010, Minneapolis.

**B- Organisation de la société civile :** le développement du mouvement associatif et des organisations non gouvernementales leur a donné un poids que les entreprises ne pouvaient plus ignorer <sup>(1)</sup>.

**C- Initiatives liées aux gouvernements :** en prenant de plus en plus d'importance, les organisations intergouvernementales et les gouvernements de plusieurs pays ont commencé à réagir et à prendre plus sérieusement les questions relatives à la RSE <sup>(1)</sup>.

L'initiative la plus importante fut initiée par l'ONU en 1972 sous le nom de Conférence des Nations Unies sur l'Environnement Humain (CNUEH). Elle eu lieu à Stockholm et donna naissance au Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE). Les principes adoptés pour une gestion écologiquement rationnelle de l'environnement, plaça les questions écologiques au rang de préoccupation internationale <sup>(2)</sup>.

Une rencontre est tenue chaque décennie mais il faudra attendre celle de Rio de Janeiro en 1992 pour faire progresser le concept des droits et des responsabilités des pays dans le domaine de l'environnement <sup>(3)</sup>. C'est lors de cette conférence que l'Agenda 21 verra le jour, 38 chapitres y seront ajoutés comme la lutte contre la pauvreté, la modification des modes de consommation, la promotion et protection de la santé humaine, la protection de l'atmosphère, combattre la déforestation etc <sup>(4)</sup>.

En 2002 le sommet de Johannesburg eu lieu traitant des problèmes de stress hydrique, d'énergie, de production agricole, effondrement de la biodiversité entre autres.

Le sommet de 2012 fut à nouveau organisé à Rio de Janeiro, mais contrairement à celui qui l'avait précéder 20 ans plus tôt ce dernier parvint à des résultats mitigés <sup>(4)</sup>. La résolution adoptée dénommé : The Future We Want, contenant 283 articles traitant de plusieurs objectifs de développement durables comme l'économie verte, les catastrophes naturelles, les océans et mers etc <sup>(5)</sup>.

---

<sup>(1)</sup> Center of Ethical Business Cultures op.cit.

<sup>(2)</sup> PNUE, consulté le 16/05/2016 ([www.unep.org/documents.multilingual/default.asp?documentid=97&articleid=1503](http://www.unep.org/documents.multilingual/default.asp?documentid=97&articleid=1503))

<sup>(3)</sup> Nations Unies, consulté le 16/05/2016 ([www.un.org/french/events/rio92/rio-fp.htm](http://www.un.org/french/events/rio92/rio-fp.htm))

<sup>(4)</sup> Stakeholder forum, Rio+20 Analysis of Zero draft submissions, janvier 2012 ([www.stakeholderforum.org/fileadmin/files/Rio%20Zero%20Draft%20Submission%20Analysis%20-%20FINAL.pdf](http://www.stakeholderforum.org/fileadmin/files/Rio%20Zero%20Draft%20Submission%20Analysis%20-%20FINAL.pdf))

<sup>(5)</sup> Nations Unies, The Future We Want, Résolution adoptée le 27 juillet 2012.

## 2.2.2 Fondements théoriques de la RSE

Plusieurs personnes ont menées à la RSE actuelle, parmi eux :

**1. John Maurice Clark :** il est considéré comme le pionnier en matière de responsabilité sociale, il publia en 1916 l'article intitulé : *The Changing Basis of Economic Responsibility*. Au niveau de cet article, l'auteur propose « *un contrôle social des affaires, c'est-à-dire l'élargissement des responsabilités de l'entreprise dans le volet social* »<sup>(1)</sup>.

**2. Howard Bowen :** considéré comme le père fondateur de la Corporate Social Responsibility. En 1953, il explique au niveau de son livre : *Social Responsibility of the Businessman*, comment certaines grandes firmes influent de manière conséquente à la détermination de la vie des citoyens. Il définit aussi le terme de doctrine de responsabilité sociale et préconise le recours aux audits sociaux pour évaluer la performance sociale de l'entreprise.

**3. Milton Friedman :** en 1970 dans un article du *New York Times Magazine*, il soutient que la responsabilité de l'entreprise est d'accroître ses bénéfices et que tout homme d'affaire traitant de responsabilité sociale n'est autre « *qu'une marionnette inconsciente des forces intellectuelles qui travaillent à saper les fondations d'une société libre* »<sup>(2)</sup>.

On peut déceler 3 courants de pensée ayant mené à la RSE :

- Le mouvement éthico-religieux : ensemble de principes moraux, courants religieux ou d'objectifs sociaux, dont sont issues plusieurs revendications sociales, économiques et environnementales ;
- Le mouvement écologique : l'environnement subissant d'importantes dégradations suite à l'industrialisation. Ce mouvement porte des revendications environnementales, sociales et économiques ;
- Le courant systémique : consistant à prendre en considération la complexité du monde et de ses interactions, il permet une approche pragmatique des défis du développement durable.

---

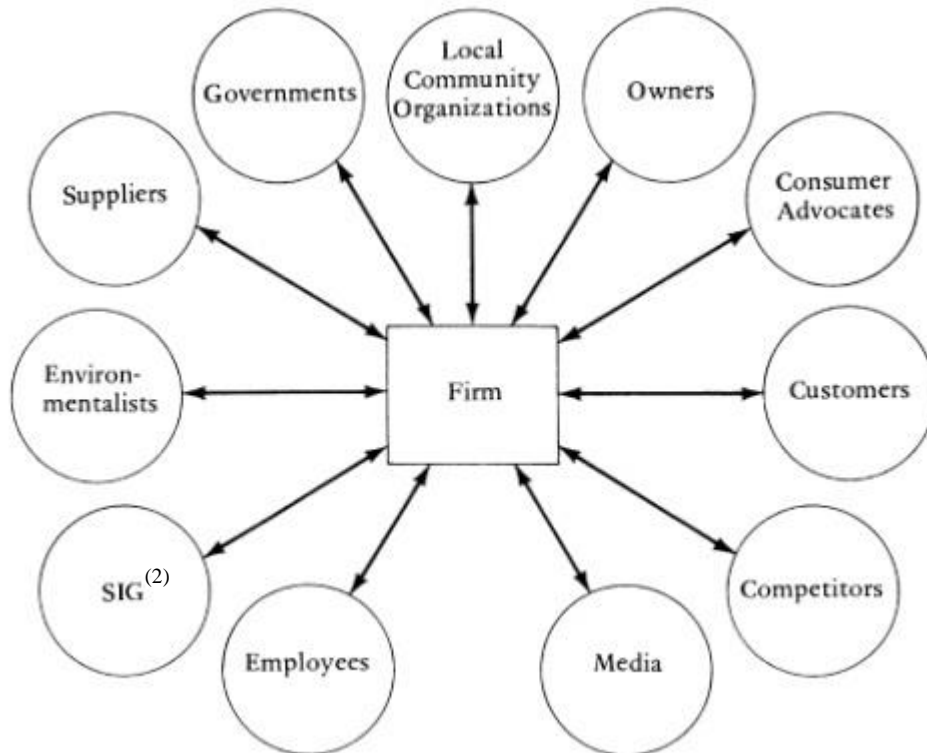
<sup>(1)</sup> Floriane Bouyouud, l'institutionnalisation de la responsabilité sociale de l'entreprise : principes théoriques, Communication au 5<sup>ème</sup> congrès de l'ADERSE, 2008, Grenoble.

<sup>(2)</sup> Milton Friedman, *The social responsibility of businessman is to increase its profits*, *The New York Times Magazine*, 13 September 1970.

## Théorie des parties prenantes

La première définition des parties prenantes est celle que donne Freeman en 1984 : « *tout groupe ou individu qui peut affecter ou être affecté par l'accomplissement d'objectifs organisationnels* » <sup>(1)</sup>. Les parties prenantes furent classées en plusieurs catégories par Freeman, comme représentées dans la figure n°2.

**Figure n°2** : Exemples de catégories de parties prenantes.



**Source** : R.Edward Freeman, 2010.

Suite à la figure n°2, deux points ressortent selon Freeman :

- Le besoin de nouveaux modèles théoriques prenant en compte ces parties prenantes, autre que celles déjà prises en considération (gouvernements, propriétaires, salariés, clients etc.) ;
- L'entreprise doit adapter ses stratégies pour permettre l'intégration de ces parties prenantes.

---

<sup>(1)</sup> R.Edward Freeman, 2010, p25-26, Strategic management : A Stakeholder Approach, Cambridge University Press, Cambridge.

<sup>(2)</sup> SIG : single issue group, est un groupe d'intérêt particulier.

## 2.3 ISO 26000

En 2010, la norme ISO 26000 traitant de la RSE est publiée. « Elle fournit des lignes directrices sur les principes sous-jacents de la responsabilité sociétale, sur son identification et le dialogue avec les parties prenantes. Ainsi que sur les questions centrales et les domaines d'actions relatifs à la responsabilité sociétale » <sup>(1)</sup>.

### 2.3.1. Principes de la RSE

« Lorsqu'une organisation aborde et pratique la responsabilité sociétale, son objectif primordial est de maximiser sa contribution au développement durable » <sup>(2)</sup>. De ce fait, il convient que l'organisation prenne en compte les 7 principes suivants <sup>(2)</sup> :

**a- Redevabilité** : répondre de ses impacts sur la société, l'économie et l'environnement c'est à dire que l'organisation accepte un examen approprié ainsi que le devoir de réponse correspondant ;

**b- Transparence** : diffuser de manière claire, juste et exhaustive et à un degré raisonnable et suffisant les politiques, décisions et activités dont elle est responsable, de même que leurs effets connus et probables sur la société et l'environnement ;

**c- Comportement éthique** : comportement basé sur l'honnêteté, l'équité et l'intégrité. Ces valeurs impliquent qu'on se préoccupe d'autrui, des animaux et de l'environnement ;

**d- Reconnaissance de l'intérêt des parties prenantes** : reconnaître et prendre en considération l'intérêt des parties prenantes et y répondre ;

**e- Respect du principe de légalité** : accepter que le respect du principe de légalité soit obligatoire et à l'idée qu'aucun individu ou organisation n'est au dessus des lois et que les pouvoirs publics y soit également soumis ;

**f- Prise en compte des normes internationales du comportement** : Prendre en compte les normes internationales de comportement tout en respectant le principe de légalité ;

**g- Respect des droits de l'Homme** : respecter les droits de l'Homme tout en reconnaissant à la fois leur importance et leur universalité.

---

<sup>(1)</sup> Norme ISO 26000, op.cit, pviii.

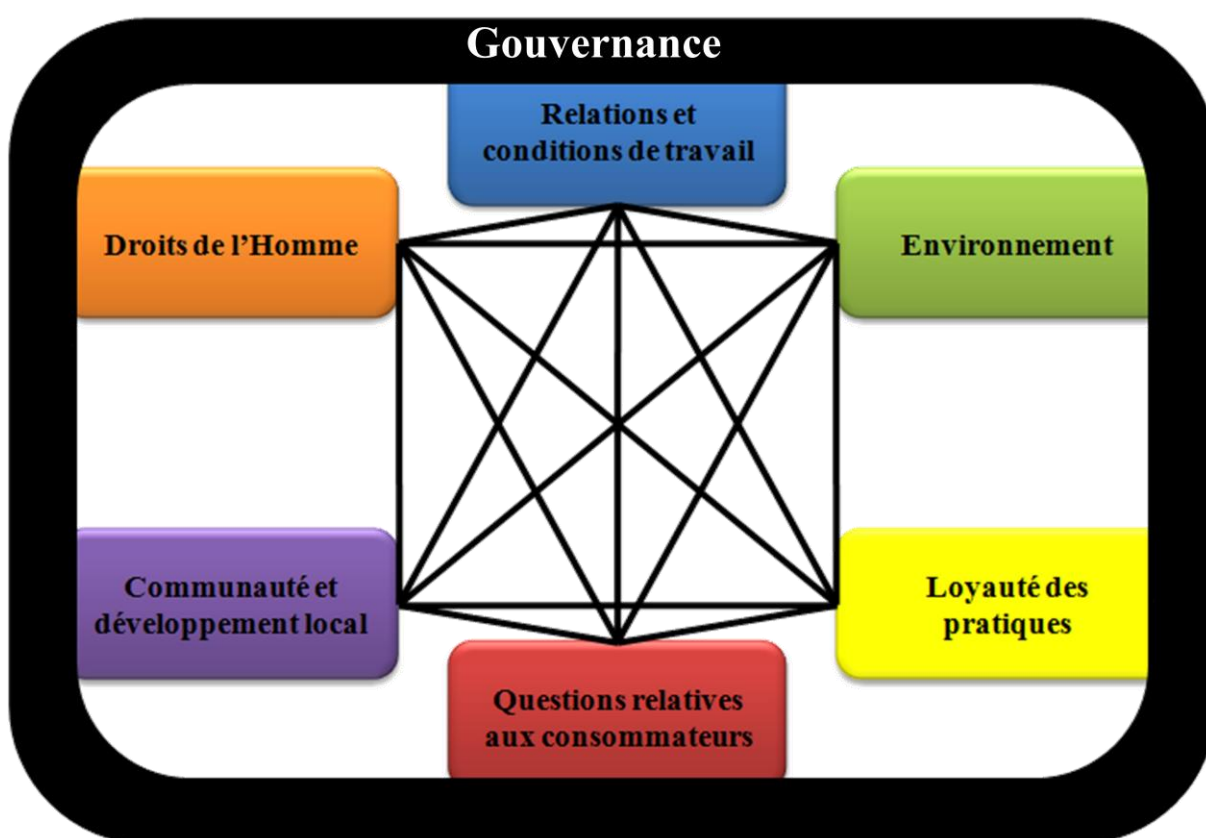
<sup>(2)</sup> Norme ISO 26000, ibid, p12-16.

### 2.3.2 Les questions centrales de la RSE

« Pour définir le périmètre de sa responsabilité sociétale, d'identifier les domaines d'action pertinents et de fixer ses priorités, il convient que l'organisation traite les questions centrales » <sup>(1)</sup> (voir figure n°3).

Il est important que l'organisation prenne en compte l'ensemble des questions centrales de manière holistique, « c'est à dire qu'elle considère la totalité des questions centrales et des domaines qui en découlent, ainsi que leur interdépendance » <sup>(1)</sup>.

**Figure n°3** : les 7 questions centrales et leurs interdépendances.



**Source** : élaboré par nous même.

**a. Gouvernance** : « c'est le facteur le plus important car il permet à une organisation d'assumer la responsabilité des impacts de ses décisions et activités et d'intégrer la responsabilité sociétale en son sein et dans ses relations » <sup>(2)</sup>.

<sup>(1)</sup> Norme ISO 26000, op.cit, p24.

<sup>(2)</sup> Norme ISO 26000, ibid, p26.

Pour assurer une gouvernance efficace et en accord avec l'ISO 26000, il convient que :

L'organisme intègre les principes de RSE dans ses processus de décision et de mise en œuvre et étudier les pratiques, les questions centrales et les domaines d'action lors de la revue de son système de gouvernance.

**b. Droits de l'Homme :** adoptés par la déclaration universelle des droits de l'Homme en 1948, « *se sont les droits fondamentaux inhérents à toute personne quel que soit sa nationalité, son sexe, origine ethnique, couleur, religion, langage ou tout autre statut* » <sup>(1)</sup>.

Les domaines traités au niveau de cette question centrale sont au nombre de 8 : le devoir de vigilance ; situation présentant un risque pour les droits de l'Homme ; prévention de la complicité ; remédier aux atteintes aux droits de l'Homme ; discrimination et groupe vulnérables ; droits économiques, sociaux et culturels ; principes fondamentaux et droits au travail.

**c. Relations et conditions de travail :** elles regroupent toutes les pratiques et aspects liés au travail, recrutement, promotion, formation, santé, temps de travail, rémunération etc. Ces dernières permettent d'offrir un cadre de travail enrichissant et productif.

Les domaines traités au niveau de cette question centrale sont au nombre de 5 : emploi et relations employeur/employé ; conditions de travail et protection sociale ; dialogue social ; santé et sécurité au travail ; développement du capital humain.

**d. L'environnement :** l'activité de tout organisme a un impact sur l'environnement que ce soit par l'utilisation de ressources, l'emplacement des activités, la production de pollution et de déchets, et de toute activité ayant des implications directes ou indirectes d'un point de vue économique, social, sanitaire et environnemental.

Les domaines traités au niveau de cette question centrale sont au nombre de 4 : prévention de la pollution ; utilisation durable des ressources ; atténuation des changements climatiques et adaptation ; protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels.

---

<sup>(1)</sup> Haut-commissariat des Nations Unies aux droits de l'Homme (HCDH), consulté le 19-05-2016, (<http://www.ohchr.org/EN/Issues/Pages/WhatAreHumanRights.aspx>).

**e. Loyauté des pratiques :** elle concerne la conduite éthique des transactions d'un organisme avec toute autre entité, la lutte contre la corruption et l'utilisation de ses relations avec d'autres organismes pour l'atteinte des résultats positifs encourageant l'adoption de la RSE.

Les domaines traités au niveau de cette question centrale sont au nombre de 5 : lutte contre la corruption ; engagement politique responsable ; concurrence loyale ; promotion de la RSE dans la chaîne de valeur ; respect des droits de propriété.

**f. Questions relatives aux consommateurs :** elles traitent principalement des personnes faisant des achats à des fins privées et promeuvent par exemple la conception de produits et services accessibles aux personnes vulnérables et défavorisées.

Les domaines traités au niveau de cette question centrale sont au nombre de 7 : pratiques loyales en matière de communication, d'informations et de contrats ; protection de la sécurité et santé des consommateurs ; consommation durable ; service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs ; protection des données et de la vie privée des consommateurs ; accès aux services essentiels ; éducation et sensibilisation.

**g. Communauté et développement local :** s'impliquer auprès du développement des communautés soit directement soit via des associations. Cela pour en améliorant les biens publics ou en aidant à renforcer la société civile.

Les domaines traités au niveau de cette question centrale sont au nombre de 8 : implication auprès des communautés ; éducation et culture ; création d'emploi et développement des compétences ; développement des technologies et accès à la technologie ; création de richesse et de revenus ; la santé ; investissements dans la société.

En intégrant la responsabilité sociétale dans ses décisions et activités l'organisme pourra tirer d'importants bénéfices comme favoriser une prise de décision plus éclairée, l'amélioration de sa réputation, la mise en place d'innovations etc <sup>(1)</sup>. Cependant, l'avantage le plus important est le développement d'une stratégie proactive, qui avec sa maîtrise ne se limitera pas au fait d'anticiper les événements, mais permettra d'influer sur eux et de les provoqués. Ainsi, l'entreprise passera du simple statu de suiveur à celui d'acteur avant d'atteindre celui de réalisateur.

---

<sup>(1)</sup> Norme ISO 26000, op.cit, p24.

## 2.4 Autres outils de RSE

**A. SD 21000** : « Développement durable – Responsabilité sociétale des entreprises - Guide pour la prise en compte des enjeux de développement durable dans la stratégie et le management de l'entreprise » (FD X30-21). Il fut publié en 2003 par l'AFNOR et s'adresse aux responsables et décideurs d'entreprises pour les aider dans l'élaboration de la stratégie d'entreprise et de sa mise en œuvre. Il fut expérimenté au sein d'une centaine d'entreprises et représente la collaboration française à l'élaboration de l'ISO 26000 version 2010 <sup>(1)</sup>.

**B. European Eco-Management Audit Scheme (EMAS)** : le système communautaire de management environnementale et d'audit, est un règlement européen adopté en 2001 par l'Union Européenne. Il permet la participation volontaire des organisations à promouvoir une amélioration continue de leurs résultats environnementaux et à l'information du public et des parties intéressées <sup>(2)</sup>. Le règlement a été amélioré plusieurs fois depuis, la dernière fois en 2009, actuellement dénommé EMAS III <sup>(3)</sup>.

**C. SA 8000** : élaborée par la Social Accountability International (SAI), « *organisation internationale non-gouvernementale dédiée à l'amélioration des lieux de travail et des communautés en développant et implémentant des normes socialement responsables* » <sup>(4)</sup>. La SA 8000 fut lancée en 1997, elle est conçue en se basant sur la Déclaration universelle des droits de l'Homme, les conventions de l'Organisation Internationale du Travail, les Nations Unies et les lois Américaines.

**D. ISO 14000** : est une famille de normes élaborées par l'ISO, fournissant des outils pratiques de management environnementale aux organisations. La dernière en date est la 14001 version 2015.

**E. ISO 37001** : « Système de management anti-corruption » est en cours d'élaboration, « *elle définira une série de mesures pour aider à prévenir, détecter et traiter les problèmes de corruption* » <sup>(5)</sup>. Elle est en phase d'enquête publique et devrait être disponible fin 2016.

---

<sup>(1)</sup> AFNOR, consulté le 23-05-2016, ([groupe.afnor.org/guide-bonnes-pratiques-languedoc-roussillon/html/guide.html](http://groupe.afnor.org/guide-bonnes-pratiques-languedoc-roussillon/html/guide.html)).

<sup>(2)</sup> Droit de l'Union Européenne, consulté le 26-05-2016, ([eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=URISERV:l28022&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=URISERV:l28022&from=EN)).

<sup>(3)</sup> Commission Européenne, consulté le 26-05-2016, ([ec.europa.eu/environment/emas/about/summary\\_en.htm](http://ec.europa.eu/environment/emas/about/summary_en.htm)).

<sup>(4)</sup> SAI, consulté le 26-05-2016, ([www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&PageID=937](http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&PageID=937)).

<sup>(5)</sup> ISO, consulté le 26-05-2016, ([www.iso.org/iso/fr/home/standards/management-standards/iso37001.htm?="](http://www.iso.org/iso/fr/home/standards/management-standards/iso37001.htm?=)).

## **SECTION 3. METHODOLOGIE**

Afin de parvenir à des résultats concluants le suivi d'une méthodologie rigoureuse est nécessaire.

### **3.1 Choix d'entreprise et du thème**

#### **3.1.1 Choix d'entreprise**

Lors de la recherche du lieu de stage, 3 paramètres ont été pris en considération :

1- L'emplacement géographique : la facilité d'accès au lieu de stage permet un gain de temps considérable et l'amélioration des conditions globales en réduisant les contraintes liées.

2- La maturité du système de management : le stage pratique ayant pour but l'acquisition d'un maximum d'expérience sur terrain lors d'un laps de temps limité, un système de management mature est un avantage non négligeable.

3- L'adéquation de son domaine d'activité avec la formation initiale : de formation initiale en Biologie, ma recherche s'est focalisée sur le domaine agroalimentaire pour une intégration plus facile.

NCA ROUIBA correspond à ces paramètres de recherche.

#### **3.1.2 Choix du thème**

Partant du postulat qu'un stage pratique est un échange de bons procédés entre l'entreprise et l'étudiant, il se doit d'être profitable aux 2 parties. Ainsi, au lieu de proposer une thématique, nous avons fait un choix entre celles proposées par l'entreprise qui étaient :

1- Travailler sur l'amélioration du processus de valorisation des déchets de l'entreprise.

2- Travailler sur la démarche RSE de l'entreprise et de son rapport de développement durable.

Notre choix s'est porté sur la deuxième thématique pour les raisons suivantes :

- La richesse du travail proposé permet de cultiver plusieurs nouvelles compétences et connaissances ;

- Profiter des compétences et connaissances considérables de l'encadreur sur le sujet ;

- L'expérience et l'engagement de la Directrice SMI ;

- L'intérêt personnel porté au développement durable.

### 3.2 Objectifs de l'étude

Le travail a porté sur 2 points : le dialogue parties prenantes et la rédaction d'un rapport développement durable.

- Dialogue parties prenantes : selon l'ISO 26000 version 2010 : « *Le dialogue avec les parties prenantes est l'activité entreprise pour créer des opportunités de dialogue entre l'organisation et une ou plusieurs de ses parties prenantes, dans le but d'éclairer les décisions de l'organisation* »<sup>(1)</sup>.

Tout d'abord il faut savoir que le dialogue avec les parties prenantes est primordial pour toute démarche de RSE. Il permet de faire activement participer les parties prenantes aux prises de décision en leur permettant d'exprimer leur point de vue et leurs préoccupations, ce qui donne plus de légitimité aux décisions prises et se répercute positivement sur l'entreprise par l'amélioration de la gestion et de la portée des activités réalisées.

Le dialogue peut être établi de plusieurs façons, « *il peut se dérouler dans le cadre de réunions informelles ou formelles, sous diverses formes telles qu'entretiens individuels, conférences, ateliers, audiences publique, tables rondes, comités consultatif, procédure régulière et structurées d'information et de consultation, négociations collectives et forums interactifs sur la toile* »<sup>(1)</sup>.

- Rapport développement durable : Avant de commencer, il faut déterminer le type de rapport à réaliser. En effet, il y'a 2 options de « conformité » pour le rapport GRI<sup>(2)</sup> voir figure n°4 :
- Critères essentiels : la version simplifiée, ne contenant que le strict nécessaire ;
- Critères exhaustifs : la version détaillée, contenant tous les détails des performances.

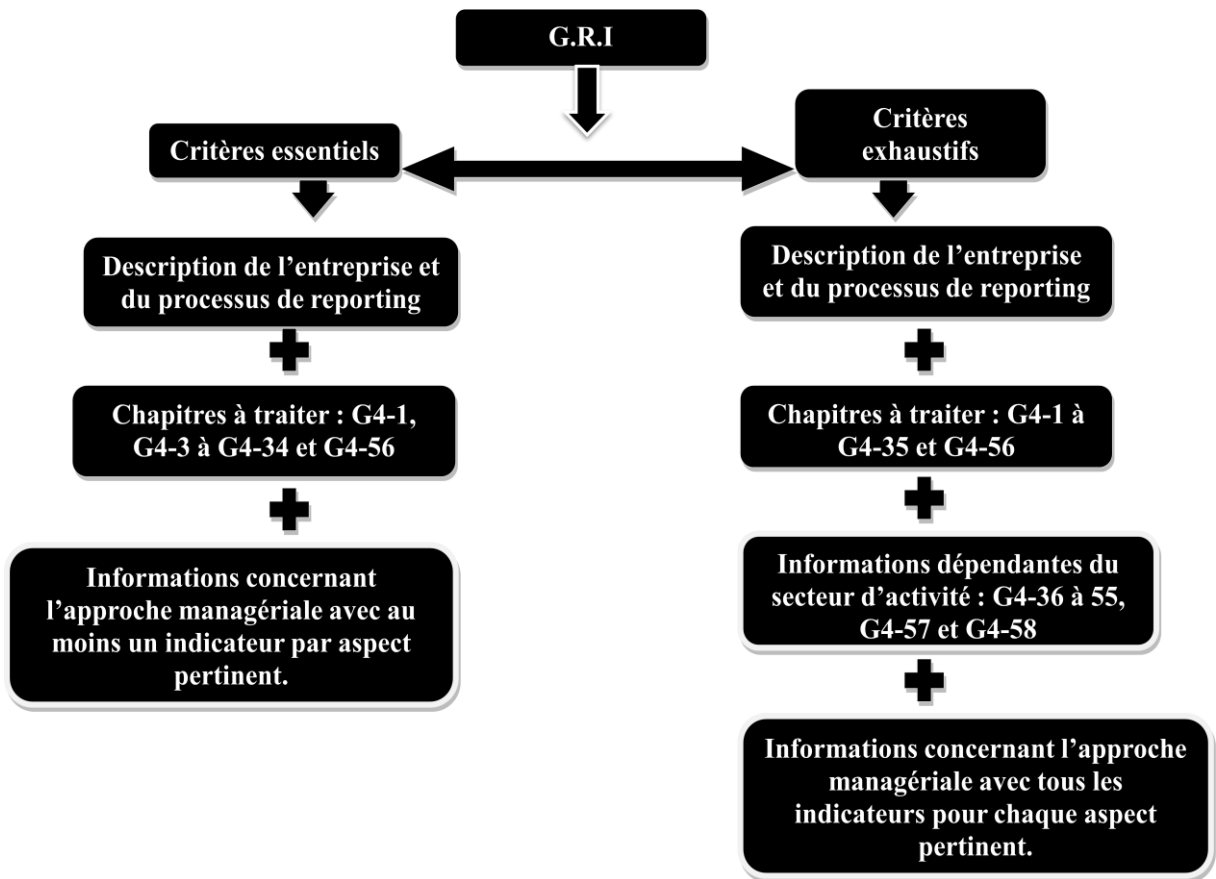
Ces derniers sont classés selon le niveau de détail des paramètres à traités, mais quel que soit le type choisi les 7 questions centrales sont représentées.

---

<sup>(1)</sup> Norme ISO 26000, op.cit, p4.

<sup>(2)</sup> Global Reporting Initiative, 2013, G4 Reporting Guidelines, Amsterdam.

**Figure n°4 : Différences entre les 2 options « de conformité » du rapport GRI.**



Source : élaboré par nous même.

Sachant que :

1- NCA ROUIBA avait déjà établi diverses formes de dialogue avec ses parties prenantes.

2- Etant la première expérience de reporting de l'entreprise, l'option choisie est : Critères essentiels.

Son objectif est donc :

- L'évaluation de ses performances en matière de responsabilité sociétale pour lui permettre de définir ses priorités et la réalisation d'un rapport contenant les critères essentiels.

### **3.3 Méthodes de collecte d'informations**

Chaque objectif nécessitant une méthode différente, cette partie sera divisée en 2.

#### **3.3.1 Dialogue parties prenantes**

##### **3.3.1.1 Choix de la méthode**

Afin d'évaluer ses performances en matière de responsabilité sociétale auprès de ses parties prenantes. NCA ROUIBA a préparé un questionnaire traitant les 7 questions centrales de la RSE en 10 questions (voir Annexe A).

Le questionnaire établi est de type fermé, c'est-à-dire que les modalités de réponses sont préétablies. Ce type de questionnaire présente les avantages et inconvénients suivants <sup>(1)</sup> :

#### **❖ Avantages**

- Simplicité de collecte des informations et de leur traitement ;
- Peut être adapté selon la variante choisie (choix unique, choix multiple, tableau etc.) ;
- Facilite l'expression de la réponse du questionné.

#### **❖ Inconvénients**

- Pour ne pas alourdir le questionnaire, ce dernier est simplifier ce qui le rend moins nuancer ;
- Risque de lassitude du questionné ;
- La question n'est pas comprise par tous de la même façon.

Afin de palier aux inconvénients précédemment cités, compléter le questionnaire par des interviews se présenta comme une solution de choix. L'interview est définie comme une conversation dans laquelle une personne A extrait de l'information d'une personne B, tout en sachant que l'information est dépendante du vécu de B (DE KETELE, ROEGIERS, 2009).

L'interview nous permet de vérifier que l'ensemble des interviewés aient compris les questions de la même façon. De plus, la présence d'un interlocuteur réduit la possibilité de lassitude et nous permet aussi de récolter plus d'information de par l'interview semi-dirigée.

---

<sup>(1)</sup> Questionnaire-pro, consulté le 16-04-2016, ([questionnaire-pro.fr/accueil/articles/62/questions\\_fermees\\_avantages\\_et\\_inconvenients](http://questionnaire-pro.fr/accueil/articles/62/questions_fermees_avantages_et_inconvenients)).

<sup>(2)</sup> DE KETELE, ROEGIERS, 2009, p10-20, méthodologie du recueil d'informations, Edition De Boeck université, 4<sup>ème</sup> édition, Bruxelles.

Les conditions favorables à la tenue d'interviews n'étant pas toujours réalisables (présence de l'interviewer), un questionnaire individuel fut distribué à toutes les parties prenantes concernées (voir Annexe B).

Après étude du questionnaire, nous avons proposé d'ajouter une onzième question. Cette dernière question est ouverte et destinée à appréhender tout sujet n'ayant pas été soulevé et qui soit important aux yeux des parties prenantes. Ce qui permet de garder ouvert le champ des possibilités, le questionnaire final obtenu est disponible au niveau de l'Annexe B.

### **3.3.1.2 Échantillonnages**

Avant de pouvoir commencer à recueillir des informations, les parties prenantes avaient été identifiées par NCA ROUIBA. Constatant le nombre important de stagiaires accueillis par l'entreprise, nous avons décidé d'ajouter ces derniers à l'échantillon de l'enquête (voir le tableau n°1).

Une fois les parties prenantes (PP) identifiées, il n'est évidemment pas envisageable de passer par toutes les parties prenantes en question. Il faut soigneusement constituer l'échantillon d'enquête, qui doit être représentatif des parties prenantes de NCA ROUIBA afin d'assurer la pertinence des résultats obtenus et des actions qui en découleront. L'échantillonnage final par catégorie de PP est représenté dans le tableau n°1.

**Tableau n°1 : parties prenantes identifiées pour le dialogue.**

Catégorie PP	Type PP	Taille de l'échantillon
Salariés	Managers	Tous
	Cadres	15% : 13
	Maîtrise et exécution	10% : 44
	Syndicat	Représentant du syndicat
Fournisseurs	Fournisseurs	Tous les fournisseurs clés
	Récupérateurs de déchets	1 par type de déchet
	Prestataires de services	1
Consommateurs	Consommateurs	10
Clients	Clients grands comptes	5
	Clients commerciaux	5
Actionnaires	Actionnaire de référence	1
	Actionnaire petit porteur	10
Universités, écoles et centres de recherches	Universités, Ecoles	1
	Laboratoires de recherches	1
	Stagiaires	3
Associations	Association de consommateurs	1
	Associations caritatives	1
	Associations sportives	1
	Associations environnementales	1
	Associations professionnelles	1
Communauté et riverains	APC	1
	Associations locales	1
	Riverain	1
Organismes	Inspection du travail, CNTPP, APRUE	2

**Source : NCA ROUIBA.**

Concernant la catégorie des salariés, grâce aux données des ressources humaines, nous avons constitué un échantillonnage méticuleux prenant en compte 3 paramètres qui sont : la direction d'appartenance, la tranche d'âge et le sexe.

#### **A. La direction d'appartenance**

Afin de déterminer le nombre de personnes à interviewer pour chaque direction, l'approche fut la suivante :

Pour chaque direction le pourcentage de salarié par direction fut calculé selon :

$$\% \text{ par direction} = \frac{\text{Nombre de salarié direction}}{\text{Nombre de salarié total}}$$

Ensuite, le pourcentage obtenu fut multiplié par la taille de l'échantillon total des salariés qui est égal à 70 personnes.

**Interviewés par direction = Pourcentage x Taille totale de l'échantillon**

### **B. La tranche d'âge**

Afin de déterminer le nombre de personnes à interviewer pour chaque tranche d'âge, on procéda comme suit :

Pour chaque tranche d'âge un pourcentage fut calculé comme suit :

$$\% \text{ Tranche d'âge} = \frac{\text{Nombre de salariés de la tranche d'âge}}{\text{Nombre total de salariés}}$$

Le nombre de salariés par tranche d'âge à interviewer fut calculé ainsi :

**Interviewés par tranche d'âge = % tranche d'âge x Taille totale de l'échantillon**

### **C. Le sexe**

Le calcul du nombre de salariés à interviewer par sexe eut lieu de la même manière que les 2 autres paramètres :

$$\text{Pourcentage} = \frac{\text{Nombre de salariés femmes ou d'hommes}}{\text{Nombre total de salariés}}$$

**Nombre d'interviewés = % hommes ou femmes x Taille totale de l'échantillon**

Les échantillons calculés sont présentés au niveau des tableaux n°2, n°3.

**Tableau n° 2 :** Taille des échantillons calculés de salariés à interviewer par sexe.

Sexe	Femmes	Hommes
Taille de l'échantillon calculé	5	65

**Source :** élaboré par nous même.

**Tableau n°3 :** Taille des échantillons calculés de salariés à interviewer par direction et catégorie socioprofessionnelle.

Direction	Taille de l'échantillon calculé		
	Total (70)	Cadre (13)	Maitrise et exécution (44)
<b>Direction Générale</b>	2	0	0
<b>Direction Comptabilité &amp; Finances</b>	2	0	1
<b>Direction Commerciale</b>	16	3	12
<b>Direction Projets</b>	1	0	0
<b>Direction Supply chain</b>	11	2	8
<b>Direction Exploitation</b>	22	3	18
<b>Direction Ressources Humaines</b>	2	1	0
<b>Direction des Opérations</b>	4	0	3
<b>Direction Recherches &amp; Développement</b>	3	1	1
<b>Direction Marketing</b>	1	1	0
<b>Direction Audit &amp; Contrôle</b>	1	0	0
<b>Direction Système d'Information</b>	1	0	0
<b>Direction Système Management Intégré</b>	4	2	1

**Source :** élaboré par nous même.

Une fois la taille des échantillons calculée, nous sommes passés à la réalisation des entretiens individuels. Pendant la réalisation, nous avons tenté dans la mesure du possible de représenter un maximum de postes différents et de sites nous déplaçant dans la mesure du possible.

### 3.3.2 Rapport de développement durable

Afin de réaliser le rapport, NCA ROUIBA avec l'aide d'un consultant externe a travaillé à l'élaboration d'un canevas suivant le guide GRI. Une fois le canevas reçu, nous l'avons étudié tout en suivant le guide GRI pour s'en imprégner et le comprendre.

Le rapport est divisé en deux parties :

- La première partie contenant les informations générales de l'entreprise : elles nous ont été directement fournies et incorporées au sein du rapport (présentation de l'entreprise, vision, ambitions etc.).
- La deuxième partie contenant les performances de l'entreprise en matière de développement durable : les informations reçues étaient soit prêtes à être ajoutées, soit sous forme de données brutes à traitées et compilées.

### **3.4 Difficultés rencontrées**

Lors de réalisation de ce travail plusieurs difficultés ont été rencontrées, qui sont :

#### **1- Participation des parties prenantes**

La récolte d'information auprès des parties prenantes auxquelles les interviewers n'étaient pas possible fut laborieuse pour plusieurs raison :

- Temps de réponse variant de 7 jours pour les plus rapides et de 30 jours pour les derniers reçus ;
- Manque d'implication de certaines parties prenantes, dont nous n'avons pas reçu de réponse ;
- Réception de réponses incomplètes au questionnaire (une ou plusieurs cases laissées pour vide).

#### **2- Changement du logiciel d'écoute clients**

Lors du changement de version du logiciel d'écoute clients, il y eut des perturbations ayant empêchées son utilisation durant une quinzaine de jours, limitant notre capacité à contacté des consommateurs.

#### **3- Déroulement des interviews**

Le milieu professionnel est dynamique et complexe ce qui fait que :

- Certaines personnes à interviewer pouvaient être absentes (maladie, congé, mission etc.) ;

- Toute l'activité de l'entreprise ne se limite au niveau du même site, donc son personnel ne l'est pas non plus.

#### **4- Réalisation du rapport**

La réalisation du rapport est un travail fastidieux nécessitant beaucoup d'informations et de travail, les difficultés les plus importantes ressenties sont :

- Une masse importante de données brutes fut fournie, ce qui nécessita un important travail de traitement pour en synthétiser les indicateurs demandés ;

- Une connaissance poussée des politiques, actions, initiatives et processus de l'entreprise sont nécessaires afin de pouvoir les synthétiser sous une forme simple tout en décrivant le contexte de la performance communiquée ;

- Le besoin en connaissances techniques concernant les points traités pour éviter toute erreur.

## **CHAPITRE II - Etude du cas NCA ROUIBA**

## CHAPITRE II. Etude du cas NCA ROUIBA

Une démarche RSE implique le dialogue avec les parties prenantes et le reporting des performances de l'entreprise. Ces derniers sont des leviers permettant d'améliorer de manière continue les performances de l'entreprise.

Dans ce chapitre, nous allons étudier et interpréter les résultats obtenus pour les deux parties du travail réalisé.

### SECTION 1. ETUDE ET INTERPRETATION DES RESULTATS

#### 1.1 Dialogue parties prenantes

Le nombre de réponses totales récoltées est de 94, dont 83 obtenus par entretiens individuels d'une durée d'environ 15 à 30 minutes chacun. Cependant, 9 de ces résultats n'ont pas été utilisés lors de l'étude des résultats :

- 6 résultats appartiennent à la catégorie « Salariés » : ce sont les résultats d'entretiens individuels supplémentaires ayant été réalisés dans le but de se rapprocher le plus possible de la taille de l'échantillon calculé (voir annexe C).
- 3 résultats appartiennent à la catégorie « Clients », les réponses n'ont pu être prises en considération lors de l'étude des résultats car elles ne furent reçues qu'après que l'exploitation des résultats ne soit faite.

Ceci porte le nombre final de résultats étudiés à 85. La répartition selon la catégorie de partie prenante est représentée dans le tableau n°4.

**Tableau n°4 : Résultats étudiés selon la catégorie de PP.**

Catégorie	Nombre
Salariés	70
Fournisseurs	4
Consommateurs	0
Clients	5
Actionnaires	1
Universités, écoles et centres de recherches	3
Associations	1
Communautés & Riverains	0
Organismes	1

Source : élaboré par nous même.

Il est à noter que deux catégories de parties prenantes n'ont pas été représentées :

- a. **Les consommateurs** : du fait de la difficulté n°2 citée précédemment.
- b. **Les communautés et riverains** : par manque de temps, mais il est à noter qu'un nombre important des salariés de NCA ROUIBA habitent au niveau des localités voisines (Rouïba, Reghaïa etc.).

## 1.2 Etude des résultats

Les résultats obtenus ont été traités après avoir trié chaque question distinctement. Chaque question est traitée en 2 parties :

- ❖ La première partie est un tableau récapitulatif et un graphiques par secteurs, représentant la notation reçue ;
- ❖ La deuxième partie contenant les points qui ont été soulevés dans les résultats.

Les résultats de l'étude des résultats pour les 11 questions sont disponibles au niveau de l'annexe D. Nous allons prendre l'exemple de 4 questions, les n°1, n°3, n°6 et n°10.

### 1.2. 1 Appréciation générale de la RS de NCA ROUIBA

La question posée est : « NCA ROUIBA est-elle une entreprise citoyenne et socialement responsable? »

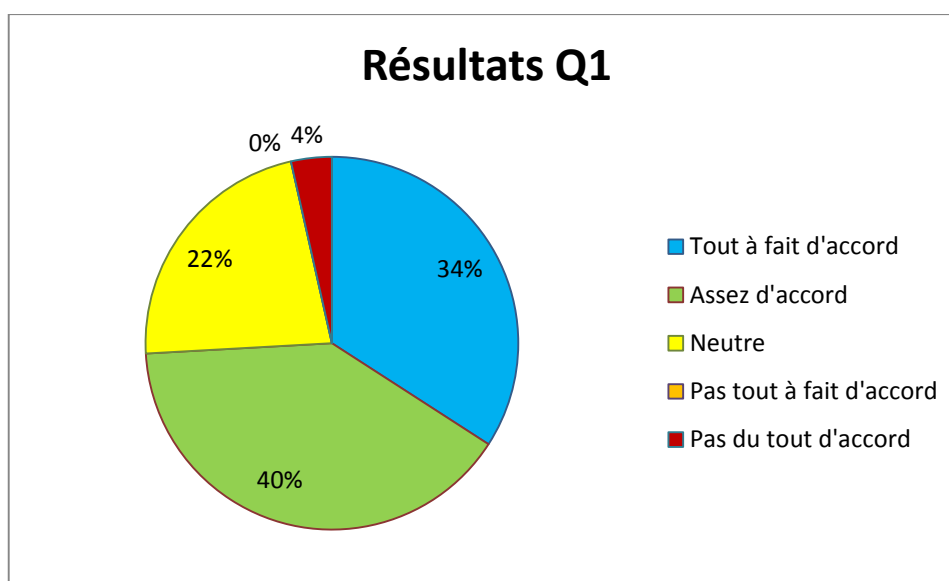
Les résultats obtenus sont représentés dans le tableau n°5 et la figure n° 5.

**Tableau n°5 : Résultats de la question n°1.**

<b>Evaluation</b>	<b>Nombre de réponse</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Tout à fait d'accord</b>	29	34,12%
<b>Assez d'accord</b>	34	40,00%
<b>Neutre</b>	19	22,35%
<b>Pas tout à fait d'accord</b>	0	00%
<b>Pas du tout d'accord</b>	3	3,53%

**Source** : élaboré par nous même.

**Figure n°5 : Représentation des résultats de la question n°1.**



**Source :** élaboré par nous même.

Selon les résultats, on constate que 74,12% des parties prenantes ayant répondu pensent que l'entreprise est citoyenne et socialement responsable, 22,35% pensent qu'elle l'est moyennement et 3,53% pensent qu'elle ne l'est pas.

Les points ressortant le plus auprès des parties prenantes pour cette question sont :

- Faire plus d'efforts de formation et sensibilisation sur la RSE ;
- Le ressenti des efforts fournis par l'entreprise et qui doivent continuer pour améliorer encore plus la situation.

### **1.2.2 Communication des performances économiques de NCA ROUIBA**

La question posée est : « Connaissez-vous et avez-vous accès aux performances et réalisations économiques de NCA ROUIBA? »

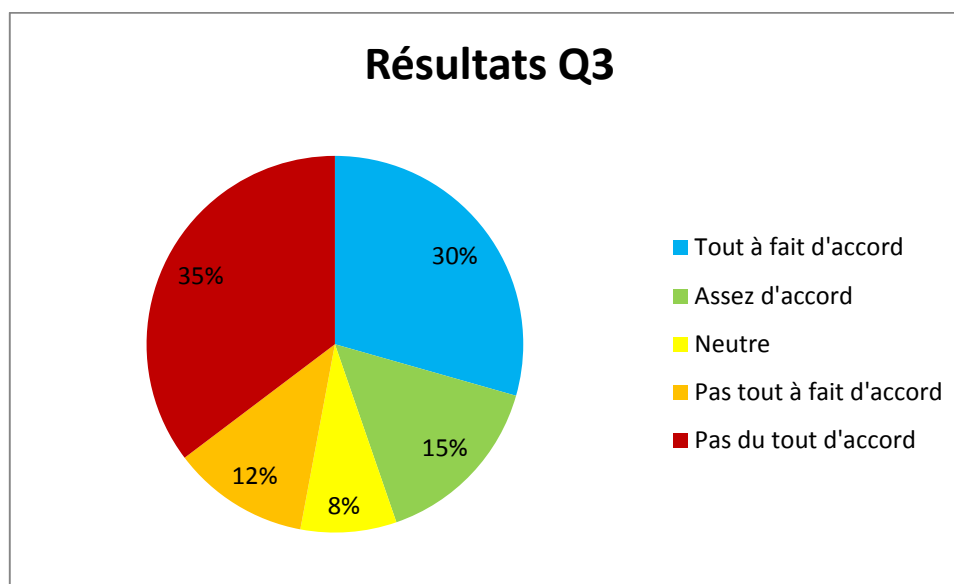
Les résultats obtenus sont représentés dans le tableau n°6 et la figure n° 6.

**Tableau n°6 : Résultats de la question n°3.**

<b>Evaluation</b>	<b>Nombre de réponse</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Tout à fait d'accord</b>	25	29,41%
<b>Assez d'accord</b>	13	15,29%
<b>Neutre</b>	7	8,24%
<b>Pas tout à fait d'accord</b>	10	11,76%
<b>Pas du tout d'accord</b>	30	35,29%

**Source :** élaboré par nous même.

**Figure n°6 :** Représentation des résultats de la question n°3.



**Source :** élaboré par nous même.

Selon les résultats, on constate que 44,70% des parties prenantes ayant répondu pensent qu'ils ont accès aux performances et réalisations économiques de l'entreprise, 8,24% pensent que leur accès y est moyen et 47,05% pensent qu'ils n'y ont pas accès.

Le point ressortant le plus auprès des parties prenantes pour cette question est :

- Le besoin d'augmenter et d'améliorer la communication concernant les informations financières.

### 1.2.3 Conditions, relations de travail et le dialogue social à NCA ROUIBA

La question posée est : « Comment trouvez-vous les conditions de travail, les relations et le dialogue social à NCA ROUIBA? »

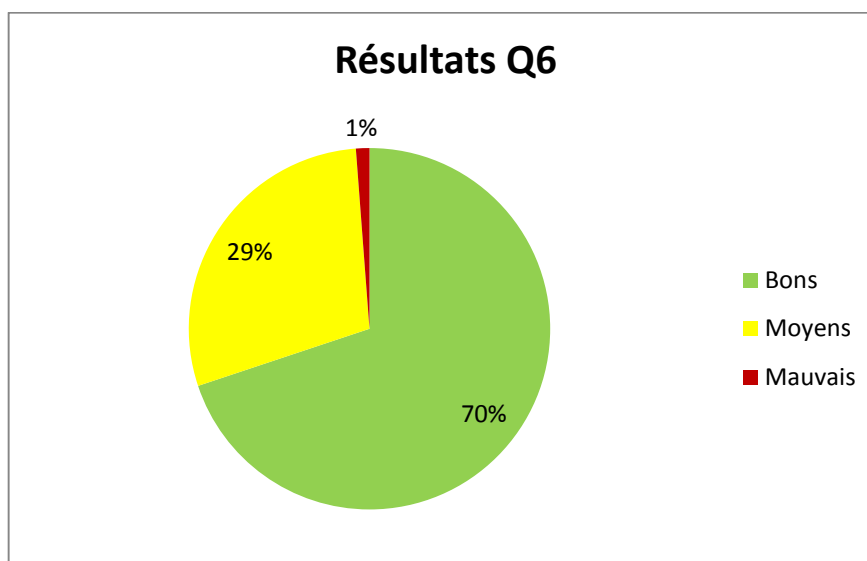
Les résultats obtenus sont représentés dans le tableau n°7 et la figure n° 7.

**Tableau n°7 : Résultats de la question n°6.**

<b>Evaluation</b>	<b>Nombre de réponse</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Bon</b>	58	69,88 %
<b>Moyen</b>	24	28,92 %
<b>Mauvais</b>	1	1,20 %

**Source :** élaboré par nous même.

**Figure n°7 :** Représentation des résultats de la question n°6.



**Source :** élaboré par nous même.

Selon les résultats, on constate que 69,88% des parties prenantes ayant répondu pensent que les conditions de travail, les relations et le dialogue social au sein de NCA ROUIBA sont bons, 28,92% pensent qu'ils sont moyens et 1,20% pensent qu'ils sont mauvais.

Quant à l'importance de ce point, 98,80% pensent qu'il est important et 1,20% que son importance est moyenne.

Deux des parties prenantes interrogées ont considérées qu'elles ne disposaient pas d'informations suffisantes pour d'évaluer ce point. Etant des collaborateurs externes à NCA ROUIBA, ils ne peuvent connaître la nature des conditions, des relations et du dialogue social en son sein.

- Ceci soulève le problème de l'adéquation des questions à chaque catégorie de parties prenantes.

Les points ressortant le plus auprès des parties prenantes pour cette question sont :

- Le besoin de mieux communiquer sur le système de rémunération, qui reste incompris par beaucoup de salariés ;
- Le besoin d'améliorer la communication interne de l'entreprise ;
- Le besoin d'améliorer l'aménagement des bureaux (espace, aération etc.).

#### 1.2.4 NCA ROUIBA et la société

La question posée est : « Que pensez-vous de la relation de NCA ROUIBA avec la société et de ses initiatives citoyennes? »

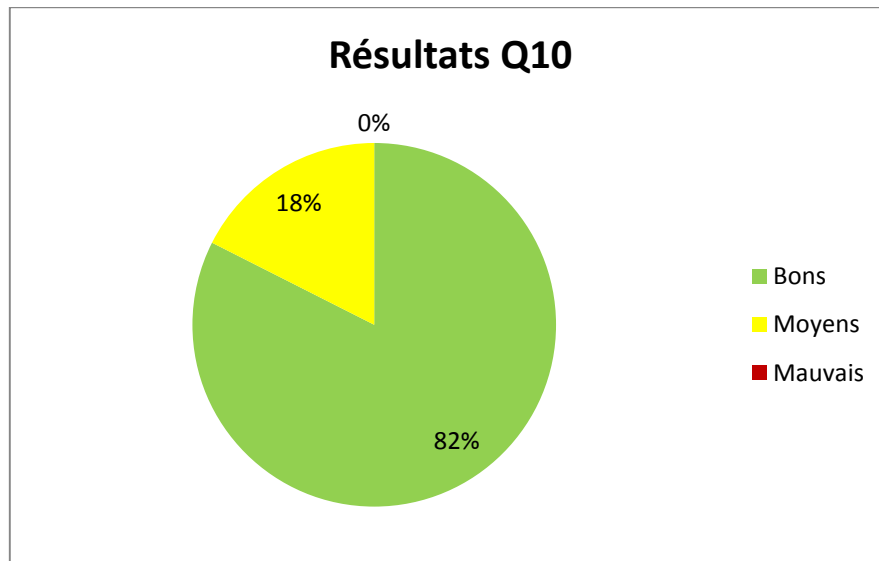
Les résultats obtenus sont représentés dans le tableau n°8 et la figure n° 8.

**Tableau n°8 : Résultats de la question n°10.**

<b>Evaluation</b>	<b>Nombre de réponse</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Bon</b>	47	82,46%
<b>Moyen</b>	10	17,54%
<b>Mauvais</b>	0	00%

**Source :** élaboré par nous même.

**Figure n°8 :** Représentation des résultats de la question n°10.



**Source :** élaboré par nous même.

Selon les résultats, on constate que 82,46% des parties prenantes ayant répondu pensent que la relation de NCA ROUIBA avec la société et que ses initiatives citoyennes sont bonnes, 17,54% pensent qu'elles sont moyennes et 0% pensent qu'elles soient mauvaises.

Cependant, il est très important de noter que 28 parties prenantes sur les 85 interrogées, soit 32,94% ont répondues qu'elles ne disposaient pas d'assez d'informations pour évaluer ce point. Ce qui traduit un manque de communication concernant les initiatives citoyennes de NCA ROUIBA.

Quant à l'importance de ce point, 93,51% pensent qu'il est important et 17,54% que son importance est moyenne. On doit noter le fait que 8 interrogés n'aient pas répondu à cette question.

Les points ressortant le plus auprès des parties prenantes pour cette question sont :

- besoin d'améliorer la communication quant aux initiatives citoyennes de NCA ROUIBA ;
- le manque de communication de NCA ROUIBA, peut laisser penser à un manque d'engagement de sa part.

Les résultats ainsi obtenus et représentés ont été fournis à NCA ROUIBA, pour lui permettre d'étudier tous les points ressortant et d'adapter sa stratégie.

## **SECTION 2. REALISATION DU RAPPORT DE DEVELOPPEMENT DURABLE « GRI »**

### **2.1 GRI**

La communication des performances étant un élément clé de la RSE et sa mise en pratique n'étant pas évidente. Plusieurs initiatives ont vues le jour dont la plus connue est le GRI.

Le GRI est une organisation internationale indépendante fondée en 1997 à Boston aux Etats Unies d'Amérique. Ses fondements sont issus de la collaboration du CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) qui est une association à but non lucratif et du Tellus Institute <sup>(1)</sup>.

L'objectif du GRI est d'aider les entreprises, gouvernements et organisations à comprendre et communiquer leur impact sur les facteurs clé du développement durable, comme le changement climatique, les droits de l'homme, la corruption etc <sup>(1)</sup>.

*« Le reporting GRI doit être conçu avant tout comme un dispositif de pilotage de l'intégration des principes de développement durable dans la stratégie de l'entreprise et un support de dialogue avec les parties prenantes » <sup>(2)</sup>.*

Le GRI a pour but d'aider les organisations à réaliser et élever le reporting développement durable en termes de crédibilité, de rigueur et de vérifiabilité. En 2000, la première version des lignes directrices du GRI fut lancée « G1 », représentant un cadre pour la compréhension du reporting développement durable <sup>(1)</sup>.

En 2013, le G4 fut publié lors de la quatrième conférence globale du GRI. Le G4 est un document contenant les lignes directrices sur les principes de reporting, les informations à divulguer et un manuel d'implémentation de la démarche de reporting développement durable. Il est conçu pour être utilisable par les organisations de tout type et de toute taille <sup>(3)</sup>.

---

<sup>(1)</sup> Global Reporting Initiative, consulté le 17/02/2016 ([www.globalreporting.org/information/aboutgri/Pages/default.aspx](http://www.globalreporting.org/information/aboutgri/Pages/default.aspx)).

<sup>(2)</sup> MAYMO Vincent et MURAT Geoffroy, 2013, p161, la boîte à outil développement durable et RSE, Edition Dunod, Paris.

<sup>(3)</sup> Global Reporting Initiative, 2013, G4 Reporting Guidelines, Amsterdam.

## **2.2 Structure et rédaction du rapport GRI**

Le rapport GRI « G4 » est construit en respectant un plan basé sur une suite logique des éléments d'information. Ce plan est adapté à NCA ROUIBA et décrit au niveau de cette partie, qui sera agrémenté d'exemples issus du rapport que nous avons rédigé.

Quand le rapport ne répond pas à toutes les exigences de l'option de rapport GRI choisie, la déclaration suivante doit être présente : « ce rapport contient des éléments d'information issus des lignes directrices GRI pour le reporting développement durable ». La liste des éléments d'information présents ainsi que leur position dans le rapport, doit être fournie conjointement à cette déclaration.

Le rapport est divisé en deux parties : éléments généraux d'information et éléments spécifiques d'information.

### **2.2.1 Eléments généraux d'information**

Cette partie permet la description de l'organisation et du déroulement du processus de reporting. Elle est subdivisée en 7 parties :

#### **A. Stratégie et analyse**

L'entreprise doit fournir une déclaration du plus haut décisionnaire de l'entreprise, sur la pertinence du développement durable et la stratégie de l'entreprise pour y contribuer (G4-1).

#### **B. Profil de l'organisation**

L'entreprise doit fournir les informations légales telles que (G4-3 à G4-9) (cf. Chapitre I, 1.2):

- Nom ;
- Principales marques, produits et services ;
- Adresse du siège principale ;
- Le nombre de pays où elle opère ;
- Le mode de propriété et la forme légale ;
- Les marchés servis (répartition géographique, secteurs, nature des clients et des bénéficiaires) ;
- La dimension de l'entreprise en termes de nombre de : employés, activités, chiffre d'affaire net, capitaux et de produits et services fournis.

L'entreprise doit fournir également le nombre d'employés classés par type d'emploi et de contrat, par sexe (G4-10) ; le pourcentage d'employés couvert par la convention collective (G4-11) ;

Elle doit décrire la chaîne d'approvisionnement (G4-12) et comment l'entreprise intègre le principe de précaution (G4-14) ;

Il s'agit aussi de répertorier les chartes, principes et autres initiatives en matière économique, environnementale et sociale développés en externe et auxquels l'organisation a souscrit ou donné son aval. Elle doit cataloguer les affiliations à des associations et organisations nationale ou internationales d'intérêt (G4-15 et G4-16).

❖ Exemple de NCA ROUIBA :

- **CARE** : le Cercle d'Action et de Réflexion autour de l'Entreprise est une association Algérienne à but non lucratif. Elle travaille au développement économique et social durable par la réflexion, l'action et la communication de toute initiative économique positive. Son président actuel est Monsieur Slim Othmani ;

- **Hawkama El Djazair** : tout comme l'organisation internationale Hawkama, elle travaille à promouvoir les bonnes pratiques de gouvernance d'entreprise et à les améliorer ;

- **APAB** : fondée par Mr Slim Othmani, l'Association des Producteurs Algériens de Boissons est une association autonome travaillant à soutenir et défendre les intérêts de la filière des boissons en Algérie. En 2013, elle développa le label « buvez tranquille » visant à assurer des produits de qualité préservant la santé des consommateurs ;

- **UNGC** : initiative des Nations Unies, le Global Compact encourage les entreprises du monde a adopté des stratégies répondant aux principes des droits de l'Homme, droits des travailleurs, d'environnement et de lutte contre la corruption ;

- **INJAZ EL DJAZAIR** : est une organisation à but non lucratif, qui agit comme intermédiaire entre public, privé et société civile afin de combler les écarts entre le milieu de l'éducation et le milieu professionnel. Elle soutient aussi des jeunes porteurs de projets et les aide à les concrétiser ;

- **Maghreb Economic Forum** : fondé en 2011, c'est un think and do tank qui vise le développement économique et social de la région Maghreb dans le contexte de la globalisation. Le forum inclut : l'Algérie, la Libye, la Mauritanie, le Maroc et la Tunisie.

### **C. Aspects pertinents et périmètres identifiés**

Elle doit répertorier toutes les entités incluses dans les états financiers consolidés de l'organisation ou documents équivalents (G4-17). Expliquer le processus de définition du contenu et du périmètre du rapport et comment NCA ROUIBA a implémentée les principes de reporting de contenu (G4-18) ;

Il faut également dresser la liste de tous les aspects pertinents identifiés dans le processus de contenu (G4-19) et rapporter le périmètre des aspects pertinents, qu'ils soient au sein de l'organisation ou en dehors et envers qu'elles parties prenantes ces aspects sont significatifs ou non (G4-20 et G4-21).

❖ Exemples de périmètres pour deux des aspects pertinents traités :

- 1) L'aspect formation et éducation : est pertinent au sein de l'organisation, il est significatif envers les dirigeants, les salariés et les actionnaires.
- 2) L'aspect émissions : est pertinent au sein et en dehors de l'organisation, il est pertinent pour toutes les parties prenantes.

### **D. Engagement envers les PP**

Fournir la liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a nouée dialogue (G4-24). Décrire sur quels critères l'organisation s'est basée pour l'identification et la sélection de ces parties prenantes (G4-25) ;

❖ Les PP avec lesquels NCA ROUIBA a nouée dialogue sont :

- Les clients ;
- Les dirigeants ;
- Les consommateurs ;
- Les salariés et leur syndicat ;
- Les fournisseurs ;
- La société civile ;
- Les actionnaires ;
- Les pouvoirs publics.

Indiquer l'approche de l'organisation pour impliquer les parties prenantes, fréquence de dialogue, type et groupe de PP et préciser si un dialogue a été engagé spécifiquement dans le cadre du processus de préparation du rapport (G4-26).

- ❖ Ceci est le cas de NCA ROUIBA, dialogue auquel nous avons participé dans le cadre du processus de préparation du rapport. Le dialogue n'étant qu'à ses débuts une fréquence ne peut être donnée.

Indiquer les thèmes et préoccupations clés soulevées dans le cadre du dialogue et comment l'organisation y a répondu (G4-27).

### **E. Profil du rapport**

Période de reporting (G4-28) et cycle de reporting (G4-30) ;

- ❖ Pour NCA ROUIBA la période est 2014-2015 et le cycle est de 2 ans (biennal).

Indiquer la personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu (G4-31).

Indiquer l'option de « conformité », puis selon l'option indiquer l'index du contenu GRI et la référence au rapport de vérification externe au cas où il y est eu vérification (G4-32).

### **F. Gouvernance**

Indiquer la structure de gouvernance de l'organisation (G4-34). Au niveau de NCA ROUIBA c'est le conseil d'administration.

### **G. Intégrité et éthique**

Décrire le code d'éthique de l'organisation (G4-56).

#### **2.2.2 Eléments spécifiques d'information**

Cette partie est divisée en 3 catégories économie, environnement et sociale. La catégorie sociale est subdivisée en sous catégories. Le rapport GRI présente les aspects pertinents, c'est-à-dire les aspects pour lesquels l'organisation a déterminé que les impacts sont pertinents.

Pour chaque aspect pertinent, il faut indiquer pourquoi celui-ci l'est, comment l'aspect ou ses impacts sont gérés et préciser l'évaluation de l'approche managériale (G4-DMA).

L'option de conformité choisie étant critères essentiels, l'utilisation d'un seul indicateur parmi ceux proposés pour chaque aspect pertinent est suffisante.

### 2.2.2.1 Catégorie économie

#### Aspect : Performances économiques

Indiquer la valeur économique créée et distribuée (G4-EC1), les implications financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liés au changement climatique (G4-EC2) et le montant des aides publiques reçues (G4-EC4) ;

Etendue de la couverture des régimes de retraite à prestations définies (G4-EC3) ;

❖ Exemple NCA ROUIBA :

Les retraites sont couvertes par la Caisse Nationale des retraites. La mise à la retraite peut être prise par l'entreprise ou à la demande de l'intéressé, selon le cas.

- L'entreprise est tenue de mettre à la retraite le collaborateur qui remplit les conditions requises d'ancienneté minimale (15 ans) et d'âge (60 ans) pour prétendre à une pension.

Le collaborateur peut à sa demande faire valoir ses droits à la retraite avant l'âge prévu ci-dessus, dans les conditions suivantes :

1. Sans aucune condition d'âge lorsqu'il a accompli une durée de travail effectif ayant donné lieu à versement de cotisations égales à 32 ans au moins.
2. A partir de l'âge de 50 ans, lorsqu'il réunit une durée de travail effectif ayant donné lieu à versement de cotisation égale à 20 ans au moins. L'âge et la durée sont réduits de 5 ans pour les collaborateurs de sexe féminin.

#### Aspect : Présence sur le marché

Ratios du salaire d'entrée de base par rapport au salaire minimal local sur les principaux sites opérationnels (G4-EC5). Proportion des cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux opérationnels (G4-EC6) ;

❖ Exemple de NCA ROUIBA : tous les cadres dirigeants sont des locaux.

Le terme Cadres dirigeant désigne le Directeur général et Président du conseil d'administration. Le terme local désigne le territoire algérien.

**Tableau n°9** : Ratios du salaire de base par rapport au salaire minimal local.

Catégorie Socioprofessionnelle	Année	2014	2015
	Ratio : Salaire d'entrée de base / Salaire national minimum garantis	Cadres	2,00
Maîtrise		1,59	1,65
Exécution		1,43	1,51

Source : élaboré par nous même.

NCA ROUIBA travaille à développer un système de rémunération attractif.

**Aspect : Impact économique indirecte**

Indiquer l'étendue du développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et d'appui aux services (G4-EC7). Fournir des exemples des impacts économiques indirects substantiels, y compris l'importance de ces impacts (G4-EC8).

**Aspect : Pratiques d'achat**

Part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels (G4-EC9).

- ❖ A notre connaissance, il n'y a pas de politique en la matière donc l'information est difficile à reconstituer.

**2.2.2.2 Catégorie environnement**

**Aspect : Matières**

Indiquer la consommation de matières en poids ou en volume (G4-EN1), le pourcentage de matériaux provenant de matière recyclée (G4-EN2).

**Aspect : Energie**

Consommation énergétique au sein de l'organisation (G4-EN3) ;

- ❖ La consommation chez NCA ROUIBA se présente en 6 points :

**1.** La consommation de combustibles non renouvelables (voir figure n°9).

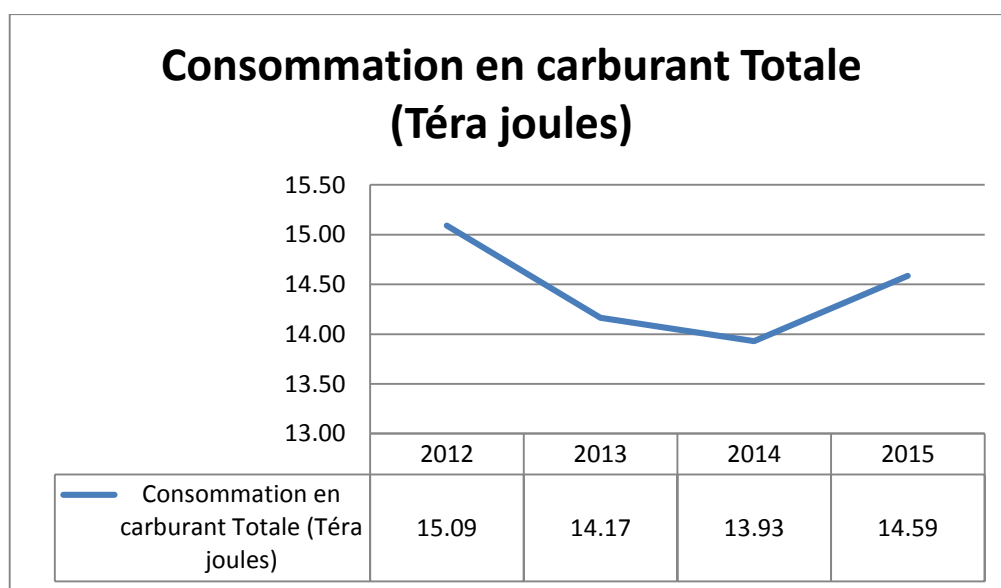
Les combustibles utilisés sont : l'essence, le gasoil et le gaz naturel.

En 2015, une augmentation de la consommation de carburant est constatée, due à la mise en service de l'unité PET 2. Ce qui a induit l'augmentation de la consommation en gaz naturel.

**2.** La consommation de combustibles renouvelables. Aucun des combustibles utilisés n'est d'origine renouvelable.

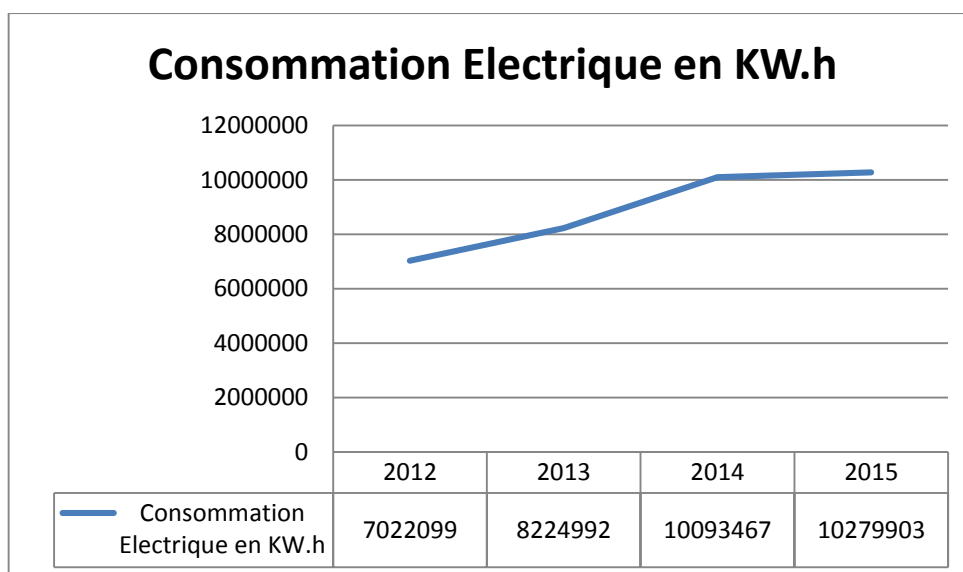
**3.** La consommation électrique de NCA ROUIBA, les mesures prises lui ont permis de stabiliser sa consommation durant la période 2014-2015 malgré l'augmentation de l'activité (voir figure n°10).

**Figure n°9** : Consommation totale de combustibles non renouvelables de 2012 à 2015.



**Source** : élaboré par nous même.

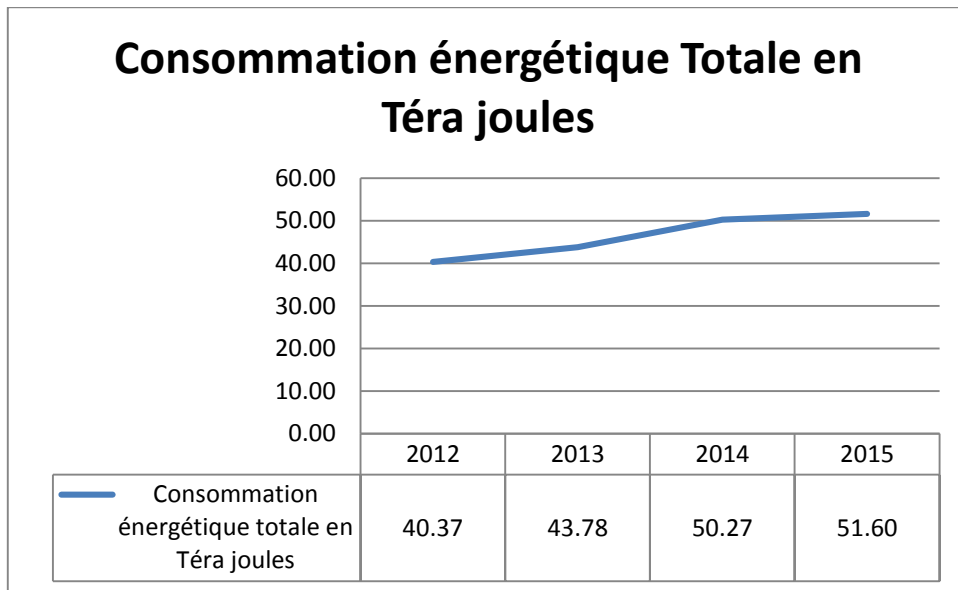
**Figure n°10** : Consommation électrique de NCA ROUIBA de 2012 à 2015.



**Source** : élaboré par nous même.

4. Toute l'énergie produite par NCA ROUIBA est destinée à sa consommation et n'est donc pas vendue.
5. La consommation totale d'énergie utilisée par NCA ROUIBA est représentée au niveau de la figure n°11.

**Figure n°11** : Consommation énergétique totale de NCA ROUIBA de 2012 à 2015.



**Source** : élaboré par nous même.

6. Source des facteurs de conversion : [w.astro.berkeley.edu/~wright/fuel\\_energy.html](http://w.astro.berkeley.edu/~wright/fuel_energy.html)

Indiquer la consommation énergétique en dehors de l'organisation (G4-EN4), l'intensité énergétique (G4-EN5), la réduction de la consommation énergétique (G4-EN6) et la réduction des besoins énergétiques des produits et services (G4-EN7).

**Aspect : Eau**

Le volume total d'eau prélevé par source (G4-EN8) ;

- ❖ Exemple de NCA ROUIBA, l'entreprise travaille à optimiser sa consommation d'eau, ce qui ressort au niveau du ratio (voir tableau n°10) :

**Tableau n°10** : Volume d'eau prélevé par NCA ROUIBA en 2014 et 2015.

	2014	2015
<b>Consommation d'eau (Millions de litre)</b>	<b>423,64</b>	<b>448,62</b>
<b>Ratio : Eau consommée (litre) / Produit fini (litre)</b>	<b>4,06</b>	<b>3,97</b>

**Source** : élaboré par nous même.

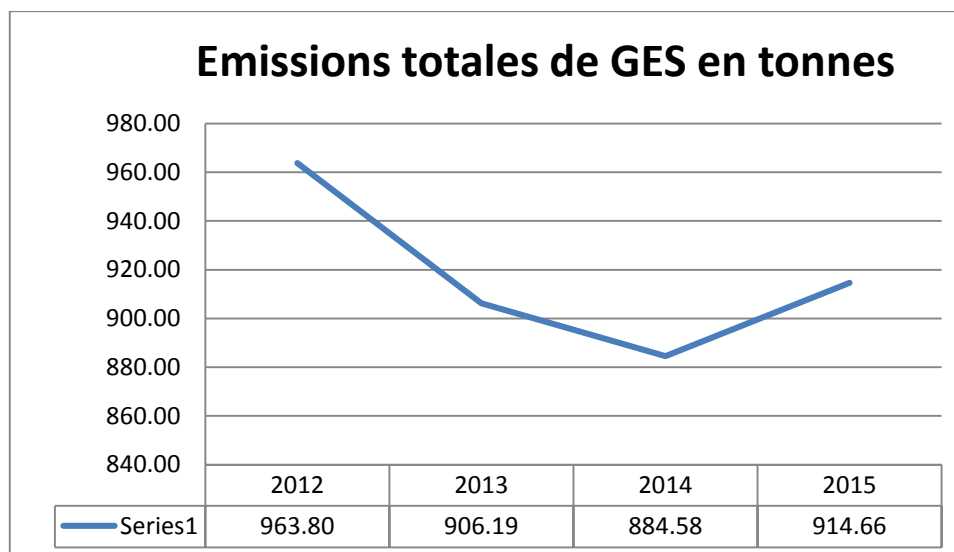
Les sources d'approvisionnement en eau très touchées par les prélèvements (G4-EN9) et le pourcentage et le volume total d'eau recyclée et réutilisée (G4-10).

**Aspect : Emissions**

Total des émissions directes de gaz à effet de serre par l'entreprise (G4-EN15) ;

- ❖ Le total des gaz à effet de serres engendrés sont présentés au niveau de la figure n°12.

**Figure n°12 :** Total des émissions de GES pendant la période 2012-2015.



**Source :** élaboré par nous même.

- L'augmentation des émissions en 2015 est due à l'augmentation de consommation en gaz naturel du fait de l'ouverture de l'unité PET 2 au 2<sup>ème</sup> semestre de l'année.

- Méthode d'estimation, les gaz pris en compte sont : CO<sub>2</sub> (dioxyde de carbone), N<sub>2</sub>O (protoxyde d'azote) et CH<sub>4</sub> (Méthane). Source des facteurs d'émissions : [www.ec.gc.ca/ges-ghg/default.asp?lang=Fr&n=AC2B7641-1](http://www.ec.gc.ca/ges-ghg/default.asp?lang=Fr&n=AC2B7641-1)

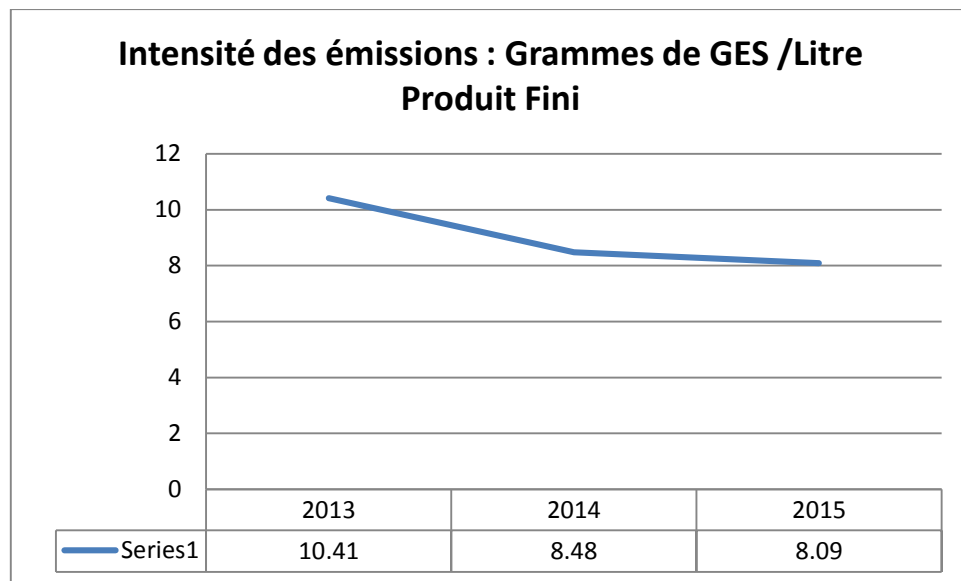
Indiquer le total des émissions indirectes de gaz à effet de serre liées à l'énergie (G4-EN16), indiquer les autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (G4-EN17), quantifié les réductions des émissions de gaz à effet de serre (G4-EN19) ;

Indiquer les émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (G4-EN20), indiquer les émissions de NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub>, et autres émissions atmosphériques substantielles (G4-EN21) ;

Indiquer le ratio d'intensité des émissions de gaz à effet de serre (G4-EN18).

- ❖ L'intensité des émissions de NCA ROUIBA pour les années 2013 à 2015 est représentée au niveau de la figure n°13. Lors du calcul de ce ratio ce sont les émissions directes qui furent prises en considération. Les gaz pris en compte sont CO<sub>2</sub>, N<sub>2</sub>O et CH<sub>4</sub>.

**Figure n°13 : Intensité des émissions de NCA ROUIBA de 2013 à 2015.**



**Source :** élaboré par nous même.

On note la baisse graduelle de l'intensité des émissions de GES depuis 2013, ce qui traduit les efforts d'optimisation de l'utilisation des ressources génératrices de GES ainsi que le passage progressifs du gasoil vers l'essence moins polluant.

**Aspect : Effluents et déchets, Conformité, Transport**

Indiquer le volume total des rejets d'eau, par type et par destination (G4-EN22), le poids total de déchets, par type et par mode de traitement (G4-EN23), le nombre et volume total des déversements substantiels (G4-EN24).

Indiquer le montant des amendes substantielles et nombre total des sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement (G4-EN29).

Indiquer les impacts environnementaux substantiels du transport des produits, autres marchandises et matières utilisés par l'organisation dans le cadre de son activité, et des déplacements des membres de son personnel (G4-EN30).

- ❖ Concernant ces 3 aspects (effluents et déchets, conformité et transporté). Il est a noté que NCA ROUIBA dispose d'une politique de gestion des déchets qui permet le recyclage d'une partie de ses déchets. Qu'elle n'a reçu aucune sanction pécuniaire ou non pécuniaire durant la période prise en compte pour la réalisation de ce rapport. Enfin, concernant les impacts de ses transports, à notre connaissance elle n'a pas encore réalisée d'étude afin de les étudier ou les quantifier.

### **Aspect : Généralités**

Indiquer le total des dépenses et des investissements en matière de protection de l'environnement (G4-EN31).

### **Aspects : mécanismes de règlement des griefs environnementaux**

Indiquer le nombre de griefs concernant les impacts environnementaux déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs (G4-EN34).

- ❖ Le mécanisme n'a pas encore été réalisé par NCA ROUIBA.

### **Aspect : Biodiversité**

Indiquer les sites opérationnels détenus, loués ou gérés dans des aires protégées ou y étant adjacents, ainsi qu'en zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées (G4-EN11), description des impacts substantiels des activités, produits et services sur la biodiversité des aires protégées (G4-EN12), indiquer les habitats protégés ou restaurés (G4-EN13) et indiquer le nombre total d'espèces menacées figurant sur la liste rouge mondiale de l'UICN et sur son équivalent national et dont les habitats se trouvent dans des zones affectées par des activités, par niveau de risque d'extinction (G4-EN14).

- ❖ Même si l'entreprise se situe près du site classé RAMSAR qui est le Lac de Réghaïa. Elle ne représente pas de danger envers celui-ci car tous ses effluents sont dirigés vers la station d'épuration de Réghaïa.
- ❖ De plus, en utilisant un système de rabattage, elle stock ses rejets et les redistribue au réseau d'assainissement de façon graduelle. Ce qui permet de stabiliser les paramètres des eaux rejetés et de ne pas perturber l'activité de la station d'épuration.

### **2.2.2.3 Catégorie sociale**

- **Sous-catégorie : Pratiques en matière d'emplois et travail décent**

### **Aspect : Emplois**

Indiquer le nombre total et pourcentage de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique (G4-LA1) ;

- ❖ Exemple chez NCA ROUIBA : On note au niveau du tableau n°11 que le nombre d'hommes embauchés est plus important que le nombre de femmes. Cela est dû au fait

que certains postes ne peuvent être occupés par des femmes pour des raisons légales ou socioculturelles (le travail en équipe 3 fois 8 heures impliquant le travail de nuit).

**Tableau n°11 : Personnel embauché en 2014-2015 par sexe.**

Année		2014	2015
Nombre de personnes embauchées	Masculin	71	55
	Féminin	4	5
	Total	75	60

Source : élaboré par nous même.

Au niveau du tableau n°12 on note une augmentation du taux de rotation due aux fins de contrats et démissions.

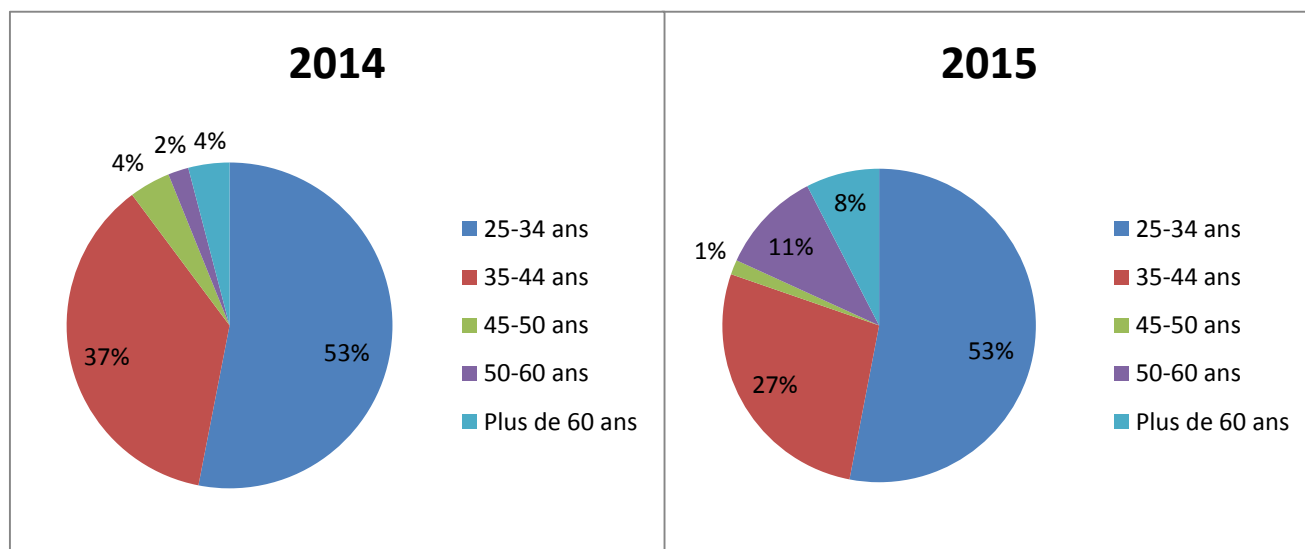
**Tableau n°12 : Taux de rotation par sexe en 2014 et 2015.**

Année		2014	2015
Taux de rotation (%)	Masculin	8,72	11,94
	Féminin	0,37	0,37
	Total	9,09	12,31

Source : élaboré par nous même.

De la figure n°14, on constate que la tranche d'âge présentant la plus affectée par le taux de rotation est celle des 25-35ans.

**Figure n°14 : Répartition en tranches d'âge par rapport au taux de rotation en 2014 et 2015.**



Source : élaboré par nous même.

Indiquer les avantages sociaux offerts aux salariés à temps plein et non aux intérimaires, ni aux salariés à temps partiel, par principaux sites opérationnels (G4-LA2), le nombre de retour au travail et maintient en poste après le congé parental (G4-LA3).

### **Aspect : Relation employeur/employés**

Délai minimal de préavis en cas de changement opérationnel, en indiquant si ce délai est précisé dans une convention collective (G4-LA4).

### **Aspect : Santé et sécurité au travail**

Indiquer le pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités mixtes d'hygiène et de sécurité au travail visant à surveiller et à donner avis (G4-LA5), le nombre de salariés exposés directement et fréquemment à des maladies liées à leur activité (G4-LA7) et les thèmes de santé et de sécurité couverts par des accords formels avec les syndicats (G4-LA8) ;

Indiquer le taux et types d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, proportions de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail, par zone géographique et par sexe (G4-LA6).

- ❖ Au niveau de NCA ROUIBA, aucun décès n'est a déploré pour cause d'accident de travail. Les autres informations sont présentées au niveau du tableau n°13.

**Tableau n°13 :** Taux d'accidents du travail, d'absentéisme, de maladies professionnelles et de journées perdues.

<b>Année</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Accidents du travail</b>	<b>9,12%</b>	<b>4%</b>
<b>Personnes exposées à des maladies professionnelles</b>	<b>21</b>	<b>24</b>
<b>Absentéisme</b>	<b>3,01%</b>	<b>5,58%</b>
<b>Journées perdues</b>	<b>4411</b>	<b>7896</b>

**Source :** élaboré par nous même.

Un travail important de sensibilisation et d'implication du management dans le respect des règles de sécurité a permis la réduction du taux d'accidents de travail entre 2014 et 2015.

L'augmentation importante du taux d'absentéisme est due au changement de mode de calcul. En 2014 les absences autorisées, les maladies ainsi que les suspensions n'étaient pas comptabilisées contrairement à 2015. Concernant les maladies professionnelles des formations et sensibilisations sur le port des équipements de protection individuels et sur les risques des produits chimiques ont été engagées.

### Aspect : Formation et éducation

Indiquer nombre moyen d'heures de formation par an, réparti par salarié, par sexe et par catégorie professionnelle (G4-LA9) ;

- ❖ Exemple de NCA ROUIBA les informations sont représentées dans le tableau n°14 :

**Tableau n°14** : Nombre d'heures de formation par salarié, par sexe et par catégorie socioprofessionnelle.

Catégorie Socioprofessionnelle	Année	2014	2015
	Nombre total d'heures de formations par CSP	Cadres	979
Maîtrise		625	1195
Exécution		156	355
Nombre total d'heures de formation par sexe	Hommes	1700,2	3030,4
	Femmes	59,8	205,6
Nombre moyen d'heures de formation par salarié	Hommes	3,37	6,05
	Femmes	1,71	5,87
	Total	3,26	6,03

Source : élaboré par nous même.

En 2014, le nombre moyen d'heures de formation des femmes étant faible des mesures ont été prises et les résultats se voient en 2015.

Indiquer le programme de développement des compétences et de formation tout au long de la vie destinés à assurer l'employabilité des salariés et à les aider à gérer leur fin de carrière (G4-LA10), le pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, par sexe et catégorie professionnelle (G4-LA11).

### Aspect : Diversité et égalité des chances

Indiquer la composition des instances de gouvernance et répartition des salariés par catégorie professionnelle, en fonction du sexe, de la tranche d'âge, de l'appartenance à une minorité et d'autres indicateurs de diversité (G4-LA12).

- ❖ Le conseil d'administration est constitué entre autre de : Slim OTHMANI, Zaher MESSAOUDI, Mehdi GHARBI et Mohamed Sahbi OTHMANI.
- ❖ La composition du comité ne contenant que d'importants actionnaires, ses décisions risquent de ne pas être représentatives.

### **Aspect : Egalité de rémunération entre les femmes et les hommes**

Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes par rapport aux hommes, par catégorie professionnelle et par sites opérationnels (G4-LA13).

### **Aspect : Mécanismes de règlement des griefs relatifs aux pratiques en matière d'emploi**

Nombre de griefs concernant les pratiques en matière d'emploi déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement de griefs (G4-LA16).

#### ➤ **Sous-catégorie : Droits de l'homme**

### **Aspect : Investissement**

Indiquer le pourcentage et nombre total de contrats et d'accords d'investissement substantiels et incluant des clauses relatives aux droits de l'Homme ou ayant fait l'objet d'un contrôle sur ce point (G4-HR1), le nombre total d'heures de formations des salariés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'Homme applicables dans leur activité, y compris le pourcentage de salariés formés (G4-HR2).

### **Aspect : Non-discrimination**

Indiquer le nombre total d'incidents de discrimination et actions correctives mises en place (G4-HR3).

- ❖ Aucun incident de discrimination n'a été répertorié au sein de NCA ROUIBA, le personnel se comporte avec respect envers les femmes.

### **Aspect : Liberté syndicale et droit de négociation collective**

Indiquer les sites et fournisseurs identifiés au sein desquels le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective pourrait ne pas être respecté ou est fortement menacé, et les mesures prises pour le respect de ce droit (G4-HR4).

- ❖ Le dialogue entre les dirigeants et le syndicat est fondé sur de solides bases. Le comité d'hygiène et sécurité est représenté par les salariés et dirigeants à parts égales.

**Aspect : Travail des enfants**

Indiquer les sites et fournisseurs identifiés comme présentant un risque substantiel d'incidents liés au travail des enfants et mesures prises pour contribuer à abolir efficacement ce type de travail (G4-HR5).

- ❖ NCA ROUIBA ne compte aucun enfant dans ses effectifs.

**Aspect : Travail forcé ou obligatoire**

Indiquer les sites et fournisseurs identifiés comme présentant un risque substantiel d'incidents relatifs au travail forcé ou obligatoire et mesures prises pour contribuer à l'abolir sous toutes ses formes (G4-HR6).

**Aspect : Pratiques en matière de sécurité**

Indiquer le pourcentage d'agents de sécurité formés aux politiques ou procédures de l'organisation relatives aux droits de l'Homme applicables dans leur activité (G4-HR7).

**Aspect : Droits des peuples autochtones**

Indiquer le nombre total d'incidents et de violations des droits des peuples autochtones et mesures prises (G4-HR8).

- ❖ Les cadres dirigeants étant eux même natifs du pays aucun incident n'est à déplorer.

**Aspect : Evaluation**

Indiquer le nombre total et pourcentage de sites qui ont fait l'objet d'examens relatifs aux droits de l'homme ou d'évaluation des impacts (G4-HR9).

**Aspect : Evaluation du respect des droits de l'Homme chez les fournisseurs**

Indiquer le pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux droits de l'homme (G4-HR10), les impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels, sur les droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises (G4-HR11).

**Aspect : Mécanismes de règlement des griefs relatifs aux droits de l'homme**

Indiquer le nombre de griefs concernant les impacts sur les droits de l'Homme déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs (G4-HR12).

Les deux sous-catégories société et responsabilité liée aux produits sont fusionnées et les aspects non traités sont disponibles en Annexe E.

➤ **Sous-catégorie Société et Responsabilité liée aux produits**

**Aspect : Communautés locales**

Indiquer le pourcentage de sites ayant mis en place une participation des communautés locales, des évaluations des impacts et des programmes de développement (G4-SO1), les activités avec d'importantes conséquences néfastes, réelles et potentielles sur les communautés locales (G4-SO2).

- ❖ L'entreprise suit une politique d'ancrage territoriale, la majorité du personnel est issu des localités avoisinantes (Daïra de Rouïba et de Dar el Beida).

**Aspect : Comportement anticoncurrentiel**

Indiquer le nombre total d'actions en justice pour comportement, anticoncurrentiel, pratiques antitrust et monopolistiques et leurs issues (G4-SO7).

- ❖ NCA ROUIBA fait partie de l'APAB qui travail à lutter contre ce genre de comportements.

**Aspect : Vie privée des clients**

Indiquer le nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour la perte des données clients (G4-PR8).

- ❖ Les activités de l'entreprise ne nécessitent pas la collecte ou le stockage de données privées de ses clients. Le peu de données qu'elle possède sont protégées.

Les aspects suivants sont ceux qui ne furent pas identifiés comme aspect pertinent par NCA ROUIBA :

**Aspect : Produits et services**

Quantifier la portée des mesures d'atténuation des impacts environnementaux des produits et des services (G4-EN27), indiquer le pourcentage de produits vendus et de leurs emballages recyclés ou réutilisés, par catégorie (G4-EN28).

- ❖ Même s'il est vrai que la mise en pratique des 2 aspects suivants n'est pas évidente au niveau du contexte de notre pays. Initier des démarches d'évaluation fournirait une expérience enrichissante de laquelle, une stratégie efficace de mise en œuvre pourrait voir le jour.

**Aspect : Evaluation environnementale des fournisseurs**

Indiquer le pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères environnementaux (G4-EN32), les impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises (G4-EN33).

**Aspect : Evaluation des pratiques en matière d'emploi chez les fournisseurs**

Indiquer le pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide des critères relatifs aux pratiques en matière d'emploi (G4-LA14), les impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur les pratiques en matière d'emploi dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises (G4-LA15).

# **Conclusion**

La mise en place d'une démarche RSE, permet d'établir le dialogue avec les parties prenantes et d'être conscient des impacts de ses activités sur ces dernières. Même si sa mise en place reste laborieuse du fait qu'elle requiert beaucoup de temps, de ressources et des compétences très diversifiées, les avantages qui en découlent sont de loin supérieurs.

Le fait que NCA ROUIBA ait déjà initiée le dialogue nous a permis certaines facilités, mais il faudrait continuer à travailler sur la sensibilisation des parties prenantes. En effet, pendant la réalisation de ce travail nous nous sommes rendu compte que les parties prenantes ne sont pas pleinement conscientes de l'importance du rôle qu'elles peuvent jouer.

Grâce à la réalisation du dialogue parties prenantes nous avons pu faire ressortir des forces pouvant être utilisées pour saisir certaines opportunités, ainsi que des faiblesses qui pourraient représenter une menace à court ou long terme pour l'entreprise.

Dans le but d'assurer un maximum de transparence et de fournir toutes les informations nécessaires pour les parties prenantes, la réalisation du rapport acquiert un niveau de complexité tel, qu'il peut facilement dissuader bon nombre d'entreprises d'y avoir recours et de le respecter minutieusement. De plus, le rapport obtenu peut facilement rebuter bon nombre de personnes à le consulter, du fait de sa lourdeur.

Lors de ce mémoire nous avons pu répondre aux hypothèses énoncées :

- Compte tenu de la durée limitée du stage pratique, 2 des parties prenantes de NCA ROUIBA ne furent pas représentées lors du dialogue initié dans le cadre du rapport GRI. Cependant, l'entreprise entretient un dialogue constant avec ses parties prenantes et travaille à continuellement l'améliorer.
- La prise en considération de certains des aspects qui n'ont pas été identifiés comme pertinents pourrait s'avérer très enrichissante pour l'élaboration des prochains rapports de NCA ROUIBA.
- Lors de la réalisation du rapport beaucoup d'efforts ont été entrepris afin de synthétiser les informations sous la forme la plus simple et compréhensible sans en réduire la pertinence. Le recours aux représentations graphiques et d'éviter tout détail superflu étant le moyen choisi pour y parvenir.

Nous souhaiterions mettre en exergue le besoin de rester vigilant quant à l'instrumentalisation du développement durable. Celui-ci pourrait être utilisé comme stratégie marketing visant à améliorer l'image d'entreprises peu scrupuleuses, ne l'adoptant que de manière superficielle.

Suite à cette expérience nous souhaiterions faire quelques recommandations :

- 1- Intégrer toutes les parties prenantes n'ayant pu être bien représentées, lors du prochain dialogue parties prenantes.
- 2- Prendre en considération le long délai de réponse de certaines parties prenantes.
- 3- Travailler à adapter le questionnaire aux besoins des différentes catégories de parties prenantes. Ce qui permettra d'obtenir des informations plus pertinentes à chaque partie prenante et d'en faire ressortir des mesures d'autant plus efficaces.
- 4- L'entreprise doit se fixer des objectifs RSE propres à ses besoins et avancer dans ce sens, pour tirer le maximum d'avantages de sa démarche de développement durable.
- 5- Lors de la réalisation du rapport, il faut toujours garder en vu le fait que chaque aspect n'est pas qu'un simple chiffre mais qu'il correspond à un impact conséquent et réel.

Nous espérons que ce modeste travail réponde aux attentes qu'avait la Directrice SMI qui a accepté de nous accueillir au sein de NCA ROUIBA. Nous espérons aussi que les recommandations citées seront utiles lors de leurs prochaines expériences et qu'elles seront améliorées.

# **Références Bibliographiques**

## Références Bibliographiques

### Ouvrage

- Center of Ethical Business Cultures, Corporate Social Responsibility: The Shape Of A History 1945-2004, working paper n°1, 2010, Minneapolis.
- DE KETELE Jean-Marie, ROEGIERS Xavier, 2009, méthodologie du recueil d'informations, Edition De Boeck université, 4<sup>ème</sup> édition, Bruxelles.
- MAYMO Vincent et MURAT Geoffroy, 2013, p161, la boîte à outil développement durable et RSE, Edition Dunod, Paris.
- R.Edward Freeman, 2010, Strategic Management A Stakeholder Approach, Cambridge University Press, 2010, p25-26.

### Rapports & documents institutionnels

- Global Reporting Initiative, 2013, G4 Reporting Guidelines, Amsterdam.
- La norme ISO 26000 version 2010, première édition 01/11/2010.
- Floriane Bouyoud, l'institutionnalisation de la responsabilité sociale de l'entreprise : principes théoriques, Communication au 5<sup>ème</sup> congrès de l'ADERSE, 2008, Grenoble.

### Presse

- Milton Friedman, The social responsibility of businessman is to increase its profits, The New York Times Magazine, 13 September 1970.

### Webographie

- AFNOR, consulté le 23-05-2016, ([groupe.afnor.org/guide-bonnes-pratiques-languedoc-roussillon/html/guide.html](http://groupe.afnor.org/guide-bonnes-pratiques-languedoc-roussillon/html/guide.html)) ;
- Commission Européenne, consulté le 26-05-2016, ([ec.europa.eu/environment/emas/about/summary\\_en.htm](http://ec.europa.eu/environment/emas/about/summary_en.htm)) ;
- Droit de l'Union Européenne, consulté le 26-05-2016, ([eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=URISERV:l28022&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=URISERV:l28022&from=EN)) ;
- Global Reporting Initiative, consulté le 17/02/2016 ([www.globalreporting.org/information/aboutgri/Pages/default.aspx](http://www.globalreporting.org/information/aboutgri/Pages/default.aspx)) ;
- ISO, consulté le 26-05-2016, ([www.iso.org/iso/fr/home/standards/management-standards/iso37001.htm?="](http://www.iso.org/iso/fr/home/standards/management-standards/iso37001.htm?=)) ;

- Nations Unies, consulté le 16/05/2016 ([www.un.org/french/events/rio92/rio-fp.htm](http://www.un.org/french/events/rio92/rio-fp.htm)) ;
- Nations Unies, The Future We Want, Résolution adoptée le 27 juillet 2012 ;
- NCA-ROUIBA, consulté le 05/04/2016 ([www.rouiba.com.dz/produits/](http://www.rouiba.com.dz/produits/)) ;
- PNUE, consulté le 16/05/2016 ([www.unep.org/documents.multilingual/default.asp?documentid=97&articleid=1503](http://www.unep.org/documents.multilingual/default.asp?documentid=97&articleid=1503)) ;
- SAI, consulté le 26-05-2016, ([www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&PageID=937](http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&PageID=937)) ;
- Stakeholder forum, Rio+20 Analysis of Zero draft submissions, consulté le 17/05/2015, janvier 2012 ([www.stakeholderforum.org/fileadmin/files/Rio%20Zero%20Draft%20Submission%20Analysis%20-%20FINAL.pdf](http://www.stakeholderforum.org/fileadmin/files/Rio%20Zero%20Draft%20Submission%20Analysis%20-%20FINAL.pdf)).

# **Annexes**

## **Liste des annexes**

**Annexe A** : Questionnaire initial

**Annexe B** : Questionnaire final

**Annexe C** : Comparaison entre Echantillons les échantillons théoriques et ceux réalisé lors du dialogue avec les salariés

**Annexe D** : Résultats du questionnaire

**Annexe E** : Aspects des sous-catégories : Société et Responsabilité liée aux produits (non traités).

## Dialogue P.P NCA ROUIBA

NCA ROUIBA lance son premier dialogue parties prenantes.

Nous avons le plaisir de vous soumettre ce questionnaire court pour nous aider à mieux évaluer nos performances en matière de responsabilité sociétale (RS), ceci nous permettra de définir nos priorités d'action en la matière.

La responsabilité sociétale se définit comme la manière avec laquelle nous contribuons au développement durable. Dans ce cadre NCA ROUIBA se veut être une entreprise modèle développant des pratiques d'excellence, et a décidée d'engager activement une démarche participative et collaborative avec ses parties prenantes comme les salariés, les fournisseurs, les clients, les associations sociales et professionnelles, l'administration et ses actionnaires.

Votre retour d'information sera très important pour nous permettre d'orienter notre politique RS.

Merci

(Renvoyer à .....)

**Volet 1 : NCA entreprise citoyenne : appréciation générale**

Question quelle est votre appréciation de NCA ROUIBA en tant qu'entreprise citoyenne (cocher la case)

	Pas du tout d'accord	Pas tout à fait d'accord	neutre	Assez d'accord	Tout à fait d'accord	Suggestions d'amélioration
NCA ROUIBA est une entreprise citoyenne et socialement responsable						

**Volet 2 : gouvernance de la RSO à NCA ROUIBA**

	Pas du tout d'accord	Pas tout à fait d'accord	neutre	Assez d'accord	Tout à fait d'accord	Suggestions d'amélioration
Je connais bien les politiques et les objectifs de responsabilité sociétale de NCA ROUIBA : environnement, société, engagement envers les communautés et relations sociales						
Je connais et j'ai accès aux performances et réalisations économiques de NCA ROUIBA						
Je connais et J'ai accès aux performances sociales et environnementales						
Le dialogue de NCA ROUIBA avec ses parties prenantes est établi et fructueux (associations, consommateurs, clients, fournisseurs, salariés)						

## Volet 3 évaluation de la performance sociétale de NCA

Question centrale	Evaluation de NCA sur la question			Importance de la question pour vous			Suggestions d'amélioration
	Mauvais	Moyen	Bon	faible	Moyenne	forte	
Relations, conditions de travail et dialogue social à NCA							
Gestion de l'environnement							
Pratiques commerciales et conformité réglementaire							
Information, protection et relation avec les consommateurs							
Relation avec la société et initiatives citoyennes							

Tableau n°1 : Questionnaire parties prenantes NCA ROUIBA.

Source : NCA ROUIBA.

Date :

Organisme :

## Questionnaire Parties Prenantes NCA ROUIBA

ANNEXE B

### NCA ROUIBA lance son premier dialogue parties prenantes.

Nous avons le plaisir de vous soumettre ce questionnaire court pour nous aider à mieux évaluer nos performances en matière de responsabilité sociétale (RSE), ceci nous permettra de définir nos priorités d'action en la matière

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE), se définit comme la manière avec laquelle nous contribuons au développement durable, au respect des droits de l'homme et à notre implication au développement local. Dans ce cadre, NCA ROUIBA se veut être une entreprise modèle développant des pratiques d'excellence, et a décidée d'engager activement une démarche participative et collaborative avec ses parties prenantes.

Questions	Pas du tout d'accord	Pas tout à fait d'accord	Neutre	Assez d'accord	Tout à fait d'accord	Suggestions
NCA ROUIBA est une entreprise citoyenne et socialement responsable						
Vous connaissez bien les politiques et les objectifs de responsabilité sociétale de NCA ROUIBA : environnement, société, engagement envers les communautés et relations sociales						
Vous connaissez et avez accès aux performances et réalisations économiques de NCA ROUIBA						
Vous connaissez et avez accès aux performances sociales et environnementales de NCA ROUIBA						
Le dialogue avec NCA ROUIBA est établi et fructueux						

Comment évaluez-vous les points ci-dessous	Mauvais(e)	Moyen(ne)	Bon(ne)	Remarques	Quel est pour vous l'importance du sujet traité		
					Faible	Moyenne	Forte
Les conditions de travail, les relations et le dialogue social avec NCA ROUIBA							
La gestion de l'environnement de NCA ROUIBA							
Les pratiques commerciales (concurrence déloyale ...etc.) et la conformité par rapport à la réglementation							
La relation, information et protection qu'a NCA ROUIBA avec les consommateurs							
La relation de NCA ROUIBA avec la société et ses initiatives citoyennes							

Y'a-t-il un sujet dont vous voudriez nous parler?

Merci pour votre participation !

## ANNEXE C

Echantillons par catégorie socioprofessionnelle

	Catégorie socioprofessionnelle		
	Manager	Cadre	Maîtrise et exécution
<b>Echantillon calculé</b>	13	13	44
<b>Echantillon réalisé</b>	13	13	44

Echantillons par sexe

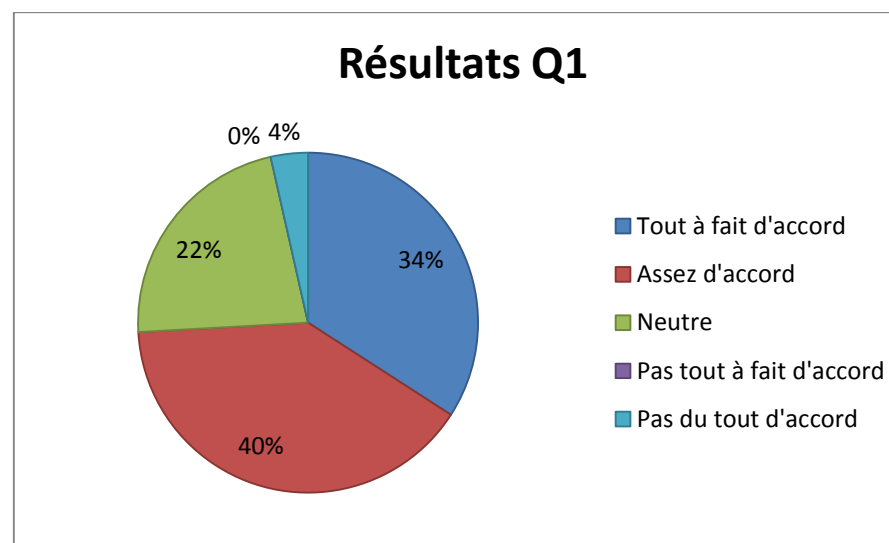
	Sexe	
	Hommes	Femmes
<b>Echantillon calculé</b>	65	5
<b>Echantillon réalisé</b>	61	9

Echantillons par tranches d'âge

Tranche d'âge	Echantillon calculé	Echantillon réalisé
<b>Moins de 25ans</b>	3	2
<b>25-34 ans</b>	16	16
<b>35-44 ans</b>	20	21
<b>45-49 ans</b>	11	11
<b>50-60 ans</b>	7	7
<b>Plus de 60 ans</b>	0	0

Echantillons par direction d'appartenance

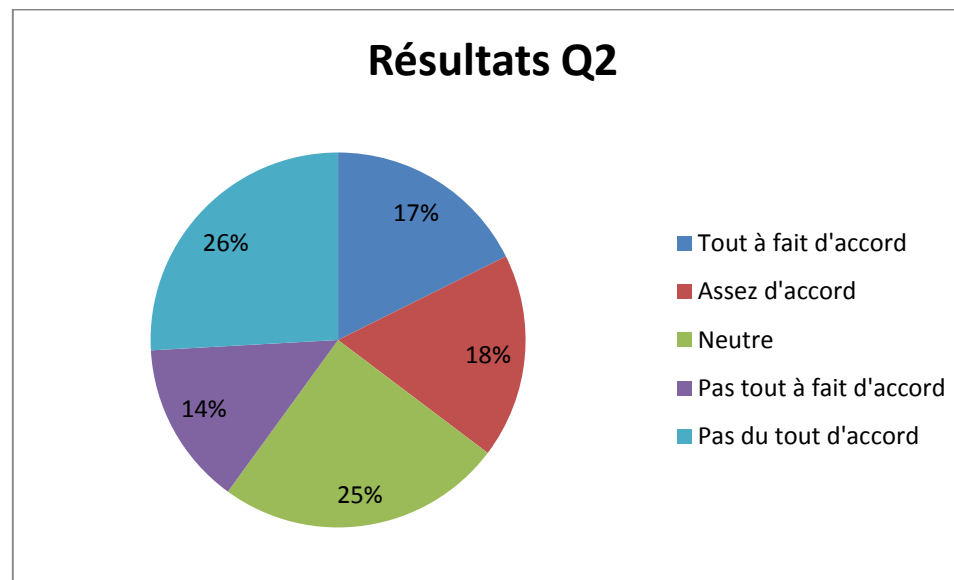
Direction	Echantillon calculé	Echantillon réalisé
<b>Direction générale</b>	2	2
<b>Comptabilité &amp; finances</b>	2	2
<b>Commerciale</b>	16	16
<b>Projets</b>	1	1
<b>Supply chain</b>	11	11
<b>Exploitation</b>	22	22
<b>Ressources humaines</b>	2	2
<b>Opérations</b>	4	4
<b>Recherche &amp; développement</b>	3	3
<b>Marketing</b>	1	1
<b>Audit &amp; contrôle</b>	1	1
<b>Système d'information</b>	1	1
<b>Système de management intégré</b>	4	4



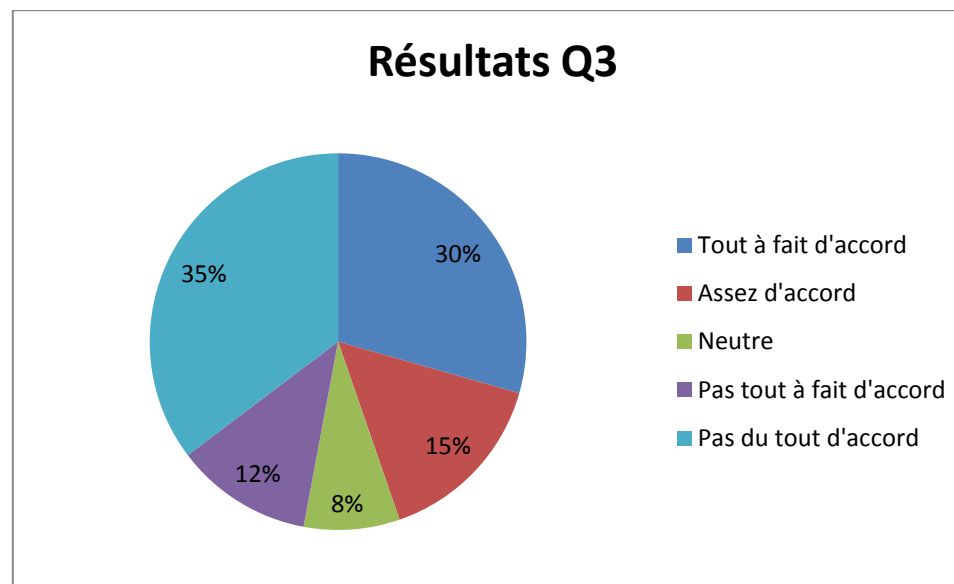
Points ressortant :	Fréquence
1- Faire plus d'efforts de formation et de sensibilisation sur la RSE à tous les niveaux de l'entreprise.	30
2- Il reste des points à améliorer et les parties prenantes s'attendent à ce que l'entreprise y travaille.	27
3- Les parties prenantes sont conscientes des efforts fournis par l'entreprise pour l'amélioration de la situation globale de l'entreprise (Gouvernance, Droits de l'homme, Relations et conditions des travailleurs, Environnement, Bonnes pratiques d'affaires, Questions relatives aux consommateurs et Engagement sociale).	18
4- Sentiment d'isolement de certaines services (Commercial, dépôt) par rapport au reste de l'entreprise concernant l'accès à l'information.	14
5- NCA ROUIBA est un leader Algérien en ISO 26000, il faut communiquer sur ce point.	4
6- Il faut formaliser toutes les procédures ne l'étant pas déjà (planification, communication en interne).	3
7- NCA ROUIBA doit être proactive.	2
8- Il faut plus d'entraide au sein de l'entreprise.	1
9- Adapter les mesures RSE au contexte Algérien.	1

**Connaissez-vous bien les politiques et les objectifs de responsabilité sociétale de NCA ROUIBA ?**

**ANNEXE D**



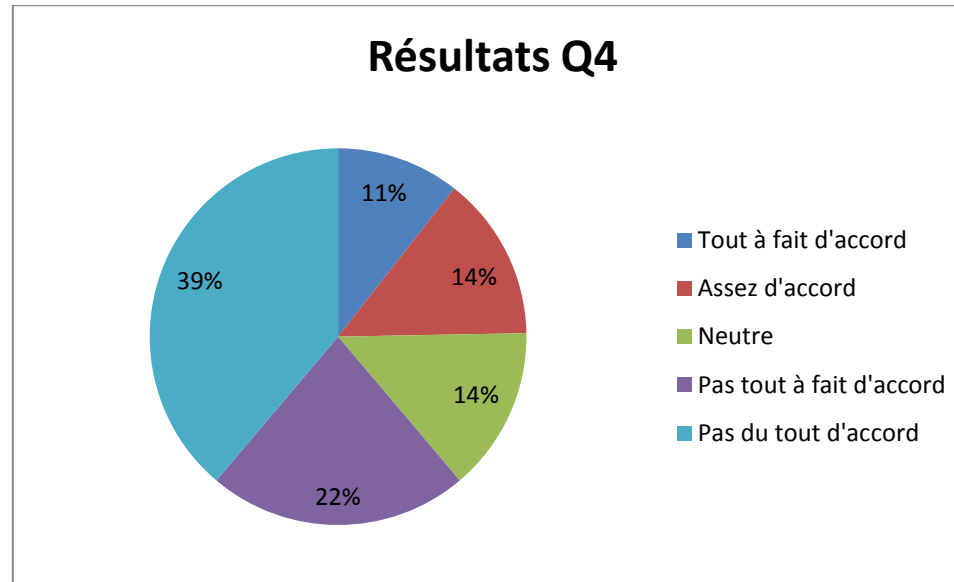
<b>Points ressortant :</b>	<b>Fréquence</b>
1- Manque de communication et besoin exprimé des parties prenantes d'être mieux informées à ce sujet.	13
2- Disparité du niveau d'information concernant les objectifs et la politique RSE de l'entreprise selon le niveau hiérarchique.	11
3- Même quand l'information est communiquée elle n'est pas toujours comprise (besoin de plus de sensibilisation).	8



Points ressortant :	Fréquence
1-Besoin de mieux communiquer les informations financières.	24
2- Distribution des journaux financiers de l'entreprise insuffisante.	8
3- Les informations financières connues sont le plus souvent celles nécessaires pour le poste de travail.	7
4- L'établissement de l'indice Baraka est une amélioration significative mais nécessite une mise à jour régulière (dernière version affichée est celle du 31/10/2015).	6
5- Disparité du niveau d'information concernant les informations financières de l'entreprise selon les postes occupés par les salariés.	5
6- Communiquer la présence de ces données au niveau du rapport annuel et du site internet de l'entreprise.	4
7- Certains ne voient pas l'intérêt d'obtenir ces informations.	3
8- Les données financières communiquées sont insuffisantes.	2

**Connaissez-vous et avez-vous accès aux performances sociales et environnementales de NCA ROUIBA?**

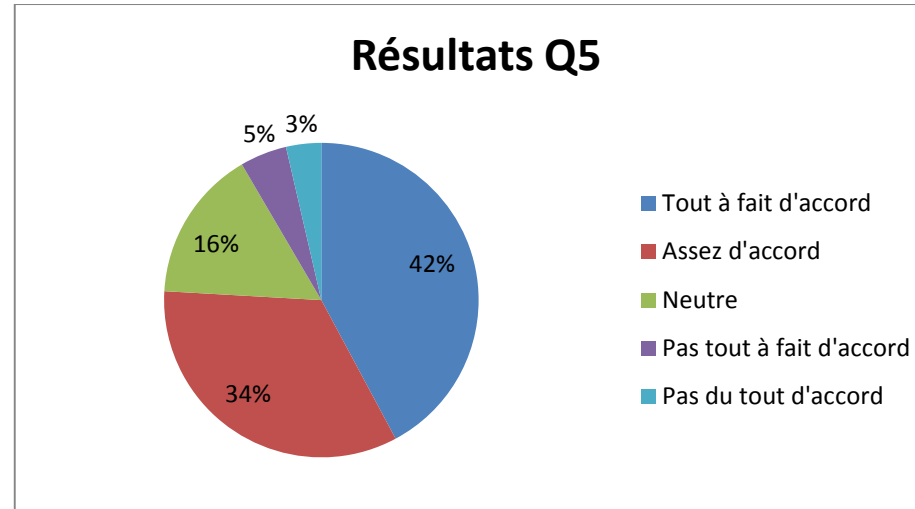
**ANNEXE D**



<b>Points ressortant :</b>	<b>Fréquence</b>
1- Manque de diffusion et de communication sur les réalisations et performances sociales et environnementales.	27
2- Les informations circulant concernant les réalisations sociales sont généralement issues du bouche à oreille.	10
3- Amélioration notable de la situation environnementale ces dernières années.	8
4- La direction n'aime pas utiliser les œuvres sociales réalisés à des buts de marketing.	3

Considérez vous que le dialogue entre NCA ROUIBA et ses PP est établi et fructueux?

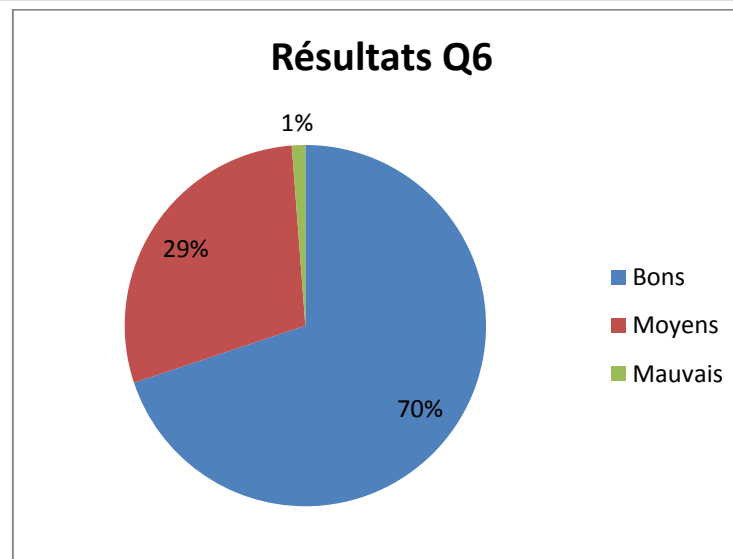
ANNEXE D



Points ressortant :	Fréquence
1- Les efforts en la matière doivent être maintenus afin d'améliorer la communication interne de certaines informations qui n'est pas encore suffisante.	17
2- Les efforts de l'entreprise en matière de dialogue et l'amélioration sont ressentis par les parties prenantes.	16
3- L'entreprise fait participer activement ses collaborateurs (augmentation récente des prix après les avoir informés et consultés...etc.).	8
4- Le fait est que la direction soit toujours ouverte au dialogue, (le personnel sait que les portes de la direction leurs sont ouvertes).	7
5- L'entreprise est à l'écoute de ses parties prenantes mais certaines mesures ainsi que résultats se font attendre.	7
6- Besoin d'améliorer en formalisant et structurant la communication en interne surtout.	6
7- Effectuer des formations en communication au niveau des postes les plus sensibles afin d'améliorer la communication avec les clients et d'éviter certaines erreurs de communication (promesses ou engagements difficiles à tenir ...etc.).	5
8- Certaines informations sont cloisonnées selon les départements.	3
9- Mettre en place des écrans d'affichage pour communiquer les informations en temps réel.	2
10- Le département marketing doit être doté de plus de ressources (financement, RH ...etc.).	2
11- Manque de communication entre la direction et le reste de l'entreprise.	1
12- Possibilité d'améliorer les temps de réponse.	1

**Comment trouvez-vous les conditions de travail, les relations et le dialogue social à NCA ROUIBA?**

**ANNEXE D**



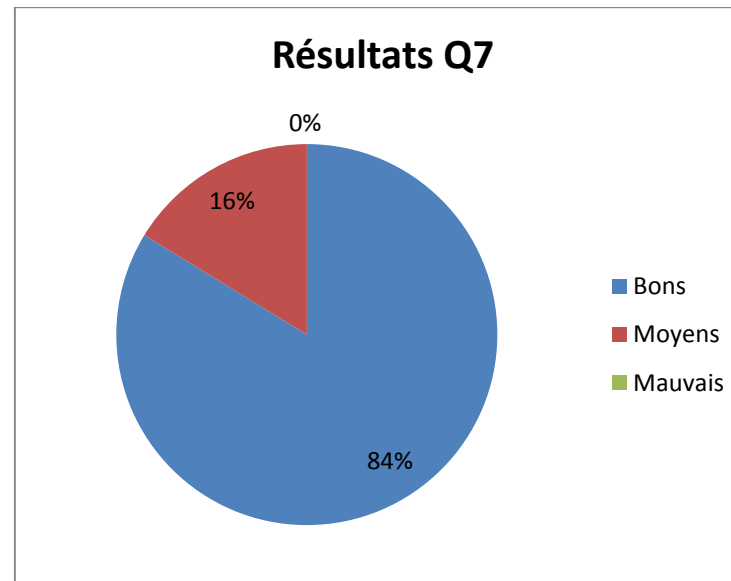
<b>Points ressortant :</b>	<b>Fréquence</b>
1- Manque de communication sur le système de rémunération et du système de primes qui restent incompris par beaucoup d'employés.	14
2- Besoin d'améliorer la communication interne d'avantage.	13
3- L'amélioration du système de rémunération et d'en réduire les écarts.	11
4- Les efforts de l'entreprise pour l'amélioration des conditions de travail ont été ressentis par les parties prenantes (gestion des congés, communication ...etc.).	8
5- Besoin d'améliorer la communication interne d'avantage.	8
6- Besoin d'améliorer l'aménagement des bureaux pour offrir plus d'espace et une meilleure aération.	7
7- le manque d'effectif réduit la productivité de l'entreprise.	7
8- Une inégalité de traitement des employés est ressentie.	7
9- Il faut maintenir un haut niveau de motivation.	7
10- Besoin d'allouer plus de ressources au service commercial.	7
11- Le manque d'espace au sein de l'entreprise est un point récurrent.	6
12- Amélioration de l'environnement de travail depuis la collaboration avec Aqualis, améliorer la formation de son personnel aurait un résultat significatif.	6

**ANNEXE D**

13- Des projets de rénovation et d'entretiens doivent être mis en place (structure traitement des eaux, siroperie certains bureaux ...etc.).	5
14- Augmenter le nombre de formations et s'assurer qu'elles atteignent la totalité du personnel concerné.	5
15- Formaliser et améliorer les procédures de l'entreprise afin d'être à la hauteur de ses ambitions de multinationale et d'être plus équitable.	5
16- Les problèmes dus au réseau internet génèrent des désagréments et des retards qui sont à l'origine de pertes financières pour l'entreprise.	5
17- Améliorer les temps de chargement des véhicules de vente (perte de temps de vente).	5
18- Les parties prenantes s'accordent sur le fait que NCA ROUIBA n'a rien à envier aux autres entreprises quand il s'agit des conditions et relations de travail.	5
19- Améliorer la gestion des carrières.	4
20- Améliorer la relation entre les responsables et les ouvriers.	4
21- Manque de considération envers les personnes effectuant des travaux physiques.	4
22- La charge de travail augmente en fin de mois.	4
23- Augmentation du stress et de la charge de travail en haute saison.	4
24- La création de l'espace santé au niveau de l'entreprise est une avancée importante.	3
25- Niveau de turnover faible.	3
26- Risque de sécurité récurrent du à la route nationale N°5.	2
27- Nuisance sonore importante au niveau de certains bureaux (commerciale, RH).	2
28- Améliorer si possible le temps de repos du personnel travaillant en 3 fois 8 heures.	2
29- Nécessité d'établir des fiches de postes pour que chacun identifie clairement ses tâches.	2
30- L'entreprise fait de son mieux pour protéger son personnel.	2
31- Le programme de l'entreprise concernant les primes de mariage, de naissances et le paiement des frais de santé, est un point fort.	2
32- Manque de disponibilité de certains encadreurs, du fait de leur agenda chargé.	2
33- Faire preuve de plus de considération envers les anciens employés retraités et malades.	2
34- Laisser aller de certains employés.	2
35- Travailler à créer plus de liens entre les employés.	1
36- Améliorer et formaliser la communication du syndicat avec le personnel.	1
37- La clarté et la stabilité des procédures avec les collaborateurs externes est un point fort de l'entreprise.	1
38- Risque de sécurité potentiel.	1

**Que pensez-vous de la gestion de l'environnement de NCA ROUIBA?**

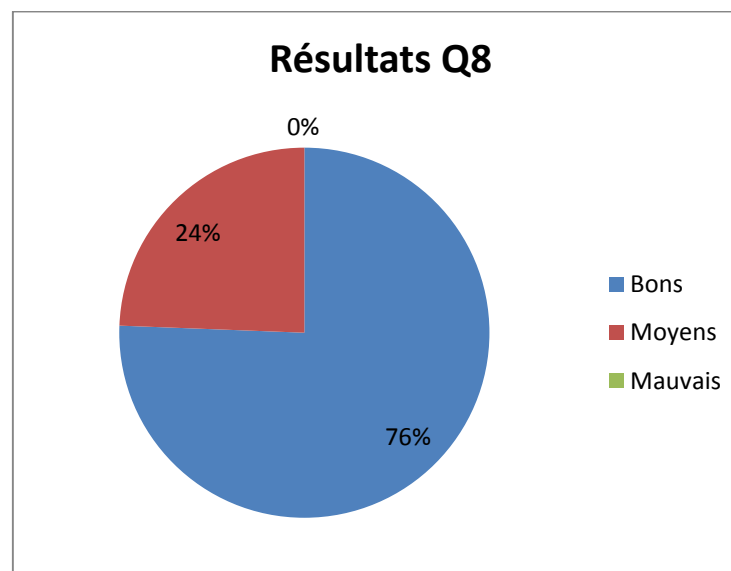
**ANNEXE D**



<b>Points ressortant :</b>	<b>Fréquence</b>
1- Une grande avancée dans la gestion environnementale de NCA ROUIBA est constatée par les parties prenantes interrogées.	13
2- Il y'a une sensibilisation environnementale réelle, l'augmenter serait un point positif.	13
3- Les parties prenantes s'attendent à ce que l'entreprise poursuive sur cette voie et qu'elle continue de s'améliorer.	9
4- Un vrai engagement de l'entreprise pour l'environnement (Certification ISO 14001 et vision pour l'horizon 2030).	8
5- NCA ROUIBA travail à réduire la quantité de détergents utilisés et rationaliser de l'utilisation des ressources.	8
6- Le contexte national ne facilite pas la gestion environnementale (absence de tri des déchets généralisé ...etc.).	4
7- NCA ROUIBA effectue le tri sélectif de ses déchets et la gestion des déchets dangereux.	4
8- L'entreprise maîtrise ses rejets pour ne pas perturber le réseau d'assainissement public et fait des analyses en interne.	4
9- Equiper les véhicule de l'entreprise en GPL réduirait son émission de gaz à effet de serre et pourrait réduire les frais d'exploitation.	3
10- Augmenter la sensibilisation au niveau des autres sites de l'entreprise (dépôt, ... etc.).	3
11- Travailler à réduire la pollution sonore en certains points.	2
12- Soutenir le personnel de l'environnement serait un plus.	2

Que pensez-vous des pratiques commerciales et de la conformité par rapport à la réglementation?

ANNEXE D



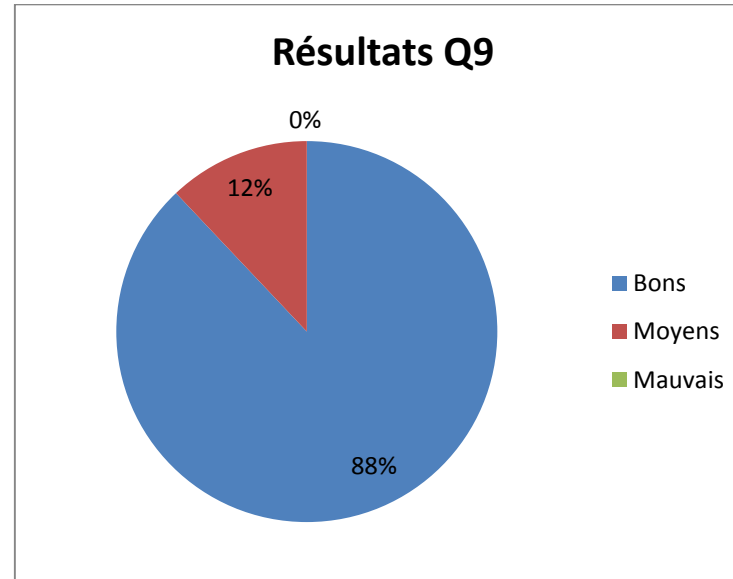
Points ressortant :	Fréquence
1- L'entreprise fait un travail important pour veiller à sa conformité réglementaire, elle doté d'une rigueur réglementaire (suivi du taux de conformité, veille règlementaire, programmes de mise à niveau en cours ... etc.).	12
2- Environnement externe de l'entreprise difficile (réglementation mal adaptée, grossistes qui font leurs lois, concurrence déloyale de certaines entreprises).	10
3- L'entreprise travail dans la transparence et selon des pratiques saines.	8
4- Distribution insuffisante du produit qui n'atteint pas ou peu certaines régions du pays (régions intérieur du pays et ouest).	7
5- Travailler pour que le personnel de l'entreprise soit encore plus sensibilisé et responsable.	7
6- NCA ROUIBA travail avec ses collaborateurs afin d'améliorer leurs pratiques et les rendre plus saines.	6
7- NCA ROUIBA travail à l'amélioration de la situation global, notamment via l'APAB.	4
8- Besoin de sensibiliser les consommateurs et l'opinion publique (les consommateurs ne sont pas assez exigeants, ni assez conscients de la nature des produits qui leur sont proposés).	3
9- Les règles de santé et sécurité au travail ne sont pas assez respectées par le personnel.	2

**ANNEXE D**

10- Améliorer les procédures d'audit interne (augmenter surtout la fréquence).	2
11- Les vendeurs de la Distribution Directe se retrouvent souvent en concurrence directe avec les grossistes (prix de vente en DD supérieur au prix de vente des grossistes, disponibilité de certains produits chez les grossistes et leur absence en dépôt).	2
12- Manque de produit en saison estivale.	2
13- Travailler sur le code d'éthique de l'entreprise.	2
14- « Les vendeurs travaillent bien plus que 8 heures ».	2
15- Quand les véhicules de la distribution arrivent tous au même temps, ils gênent la circulation, il est même arriver que les gendarmes soient appelés.	1
16- Les vendeurs rentrent en avance des fois.	1
17- Limitation des capacités d'innovation par la loi « La loi nous oblige à utiliser une recette prédéfinie ».	1
18- Besoin de fournir des produits d'une qualité organoleptique stable « Le goût de certains de nos produits change avec le temps ».	1

Que pensez-vous de la relation, information et protection de NCA ROUIBA avec ses consommateurs?

ANNEXE D



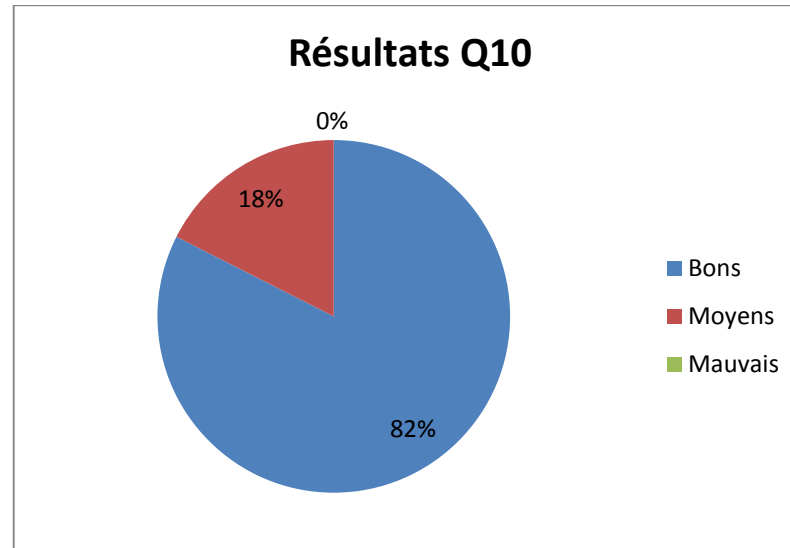
<b>Points ressortant :</b>	<b>Fréquence</b>
1- Présence médiatique insuffisante de NCA ROUIBA et de ses produits (publicité télévisé, publicité radio et publicité sur lieu de vente).	18
2- Mieux communiquer sur la qualité des produits NCA ROUIBA (utilisation de matière première naturelle et de qualité, pasteurisation à une température réduite pour conserver une plus grande valeur nutritive, réduction de la quantité de sucre ajouté, remplissage à froid pour réduire les échanges conteneur-contenus ...etc.).	17
3- L'entreprise est à l'écoute de ses consommateurs via le service d'écoute et réclamation clients (études de satisfaction et études de marché).	14
4- Les parties prenantes sont conscientes de la haute qualité des produits NCA ROUIBA.	9
5- Nécessité de sensibiliser les consommateurs sur la nature des produits qu'ils consomment (nomenclature, additifs, qualité ...etc.).	8
6- L'entreprise ne transige pas sur la santé des consommateurs.	7
7- Organiser des visites de l'entreprise plus souvent.	6

**ANNEXE D**

8- Echange actifs avec les consommateurs qui a permis l'amélioration de plusieurs produits.	5
9- Les employés prennent à cœur la santé des consommateurs.	5
10- Besoin d'améliorer la promotion des produits dans les régions intérieures du pays.	4
11- S'assurer de la mise en valeur des produits ROUIBA au niveau des commerces (absence de produits endommagés, ne pas les disposer dans une étagère trop haute ou trop basse).	3
12- Amélioration importante de l'hygiène à tous les niveaux, mais la situation peut être encore meilleure.	3
13- Travailler à proposer une gamme plus large de produits.	2
14- Audit des fournisseurs et clients afin d'assurer la bonne qualité de nos produits (de la matière première au produit fini).	1

Que pensez-vous de la relation de NCA ROUIBA avec la société et de ses initiatives citoyennes?

ANNEXE D



Points ressortant :	Fréquence
1- La communication sur les initiatives citoyennes de l'entreprise doit être améliorée.	41
2- Lorsque les initiatives citoyennes sont suivies d'une bonne communication, elles deviennent un élément important de la réputation de l'entreprise.	25
3- Le manque de visibilité de l'entreprise peut laisser penser à un manque d'engagement de sa part.	3
4- Un budget est alloué au financement des initiatives citoyennes.	3
5- Les parties prenantes accordent beaucoup d'importance à la crédibilité des entités avec lesquelles l'entreprise collabore (fausses associations, détournement ... etc.).	2
6- Communiquer en interne sur les initiatives citoyennes pour permettre à ceux qui le souhaitent d'y participer.	2
7- L'engagement de l'entreprise est réel mais la direction ne souhaite pas utiliser ces informations à des buts médiatiques.	1
8- L'entreprise ne participe pas à certains événements pour ne pas instrumentaliser ses initiatives citoyennes.	1
9- S'impliquer plus dans le domaine associatif.	1

**Y'a-t-il un sujet dont vous vouliez parler et qui n'a pas été traité ?**

**ANNEXE D**

<b>Points ressortant :</b>	<b>Fréquence</b>
1- les personnes ayant des membres de leurs familles travaillant à NCA ROUIBA sont prioritaires lors des promotions.	5
2- Suivre les maladies du travail et leur prise en charge.	2
3- Eloignement du dépôt du reste de l'entreprise induit une perte de temps considérable.	2
4- Le besoin de pouvoir personnaliser les horaires de travail.	2
5- NCA ROUIBA est un des leaders Algériens en RSE et peut partager son expérience avec les autres entreprises.	1
6- L'entreprise devrait produire sa matière première seule (arbres fruitiers etc.).	1
7- Effectuer la robotisation des fins de ligne.	1
8- Réduire le prix des produits NCA ROUIBA.	1
9- Besoin d'une meilleure valorisation du diplôme des salariés « Notre diplôme n'est pas assez valorisé ».	1
10- Existence de conflits d'intérêts « Les conflits d'intérêts nous empêchent d'atteindre nos objectifs ».	1
11- Création d'une zone résidentielle NCA ROUIBA « J'aimerais bien qu'il y'a une cité NCA ROUIBA ».	1
12- Demande de clients de bénéficier d'un crédit de paiement de 30 jours.	1
13- Demande de clients de faire bénéficier son personnel de promotions pour les produits NCA ROUIBA par l'intermédiaire de partenariats.	1
14- Besoin de nouveauté dans la vie professionnelle « je souhaiterais de la nouveauté au travail pour échapper à la routine ».	1

➤ **Sous-catégorie : Société**

**Aspect : Lutte contre la corruption**

Indiquer le nombre total et pourcentage des sites qui ont fait l'objet d'une évaluation des risques de corruption et risques substantiels identifiés (G4-SO3), communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption (G4-SO4) et les cas avérés de corruption et mesures prises (G4-SO5).

**Aspect : Politiques publiques**

Indiquer la valeur totale des contributions politiques par pays et par bénéficiaire (G4-SO6).

**Aspect : Conformité**

Indiquer le montant des amendes substantielles et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations (G4-SO8).

**Aspect : Evaluation des impacts des fournisseurs sur la société**

Indiquer le pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux impacts sur la société (G4-SO9), les impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur la société dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises (G4-SO10).

**Aspect : Mécanisme de règlement des griefs relatifs à l'impact sur la société**

Indiquer le nombre de griefs concernant les impacts sur la société déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs (G4-SO11).

➤ **Sous-catégorie : Responsabilité liée aux produits**

**Aspect : Santé et sécurité des consommateurs**

Indiquer le pourcentage des catégories importantes de produits et de services pour lesquels les impacts sur la santé et la sécurité sont évalués aux fins d'amélioration (G4-PR1), le nombre total d'incidents de non-respect des réglementations et codes volontaires concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et des services pendant leur cycle de vie, par type de résultat (G4-PR2) ;

Indiquer le type d'information sur les produits et services et leur étiquetage par les procédures de l'organisation et pourcentage des catégories importantes de produits et de service soumises

à ces exigences en matière d'information (G4-PR3), le nombre total d'incidents de non-respect des réglementations et codes volontaires concernant l'information sur les produits et services et leur étiquetage, par type de résultat (G4-PR4) et les résultats des enquêtes de satisfaction client (G4-PR5).

**Aspect : Conformité**

Indiquer le montant des amendes substantielles reçues pour non-respect des réglementations et lois concernant la mise à disposition de l'utilisation de produits et de services (G4-PR9).