

**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

**La contribution à la réalisation d'un état des lieux pour la mise
en place de la norme ISO 26000 v 2010**

CAS : SPA AMIMER ENERGIE

Présenté par :
RAHMOUNI Lamia

Encadré par :
FOUDAD Yassine
Consultant en RSE et GRH

ANNEE 2014

**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

**La contribution à la réalisation d'un état des lieux pour la mise
en place de la norme ISO 26000 v 2010**

CAS : SPA AMIMER ENERGIE

Présenté par :
RAHMOUNI Lamia

Encadré par :
FOUDAD Yassine
Consultant en RSE et GRH

ANNEE 2014



Remerciements

Je tiens à remercier en premiers ma famille, pour leur soutien indéfectible, et pour m'avoir appris l'endurance, la ténacité en m'encourageant à ne fléchir jamais ou courber l'échine.

J'adresse mes vifs remerciements tout d'abord à mon encadreur, Monsieur Yassine FOUDAD qui n'a pas ménagé aucun effort pour nous prodiguer ses précieuses conseils, m'orienter et mener à bien l'élaboration de mon mémoire.

Je remercie chaleureusement ma promotrice Mme OUBRAHAM Kahina qui s'est toujours montrée à l'écoute et m'a fait bénéficier de ses nombreux conseils précieux;

Je tiens également à remercier les membres du jury, président et examinateurs, pour m'avoir fait l'honneur d'évaluer mon travail.

Enfin, je remercie tous mes collègues de l'ENSM, ainsi toute personne ayant apporté son obole de près ou de loin, à la réalisation de ce travail,

En fin, à tous les professeurs qui nous ont accompagné et guidé durant toute notre vie scolaire et universitaire.

LAMIA

Résumé :

Les activités des entreprises entraînent des impacts quelque soit sur la société, l'environnement et sur l'économie, afin de pouvoir assumer leurs actes elles s'engagent dans une démarche de responsabilité sociétale, pour contribuer au développement durable ;

La démarche RSE est concrétisée par l'application volontaire des lignes directrices concernant la responsabilité sociétale de la norme ISO 26000, qui repose sur sept principes et sept questions centrales, elle décrit de même les étapes de mise en place des lignes directrices de la présente norme internationale au sein des entreprises ;

D'où la première étape la plus importante est la réalisation d'un état des lieux qui va permettre d'analyser la situation existante, et d'avoir un aperçu sur l'état actuel de l'entreprise sur les pratiques de la RSE en sein afin d'agir, de ce fait nous avons choisis le cas d'AMIMER ENERGIE qui s'est engagé dans une démarche responsabilité sociétale dans le cadre du projet RS MENA,

Mot clés : responsabilité sociétale, développement durable, la norme ISO 26000, projet RS MENA.

Abstract

All activities of the driven companies whatever impacts on society, the environment and the economy, in order to assume his actions it engages in a process of social responsibility to contribute to sustainable development;

CSR approach is embodied in the voluntary guidelines on social responsibility ISO 26000, based on seven principles and seven core subjects; it describes the same stages of implementation of the guidelines of this standard in international business;

Hence the most important first step is to conduct an inventory that will allow to analyze the existing situation, and to have an overview on the current state of the business practices of CSR in order to identify priority areas for action which it must act, that's for we have choose a company AMIMER ENERGIE which is part of project SR MENA.

Keywords: social responsibility, sustainable development, project SR MENA, standards ISO 26000.

المخلص

جميع أنشطة المؤسسات تسبب اثار على البيئة المجتمع والاقتصاد ولهاذ تقوم بالتصريح بمسؤوليتها الاجتماعية حتى تساهم في التنمية المستدامة,

هذه المسؤولية الاجتماعية تتجسد بتنفيذ المبادئ التوجيهية للمواصفة الدولية ايزو 26000 والتي تحتوي على سبعة مبادئ ومواد مشرحة كما تتطرق على مراحل تطبيقها لدى المؤسسات بحيث تكون عملية التشخيص اي تحليل الوضع الراهن المرحلة الاولى و الاساسية لأنها تحدد مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية للقيام بتطوير المجالات الغير موجودة, لهذا اخترنا مؤسسة اعمير اينرجي لأنها اندمجت في تنفيذ المسؤولية الاجتماعية في اطار مشروع منطقة الشرق الاوسط. الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية التنمية المستدامة , للمواصفة الدولية ايزو 26000, مشروع منطقة الشرق الاوسط.

Liste des tableaux

Tableau N 01 : présentation du diagnostic de la question centrale gouvernance selon la grille d'analyse des 03 niveaux « principes, vision et valeurs.....	P 38
Tableau N 02 : diagnostic du deuxième domaine de la gouvernance « relation avec les parties prenantes »	P 40
Tableau N 03 : suite du diagnostic de la gouvernance « responsabilité de rendre compte »	P 41
Tableau N 04 : diagnostic de la gouvernance « prise de décision ».....	P 43
Tableau N 05 : diagnostic de la gouvernance « respect des lois et des normes de comportement »	P 44
Tableau N 06 : suite du diagnostic de la question centrale gouvernance.....	P 45
Tableau N 07 : suite diagnostic de la gouvernance « déploiement de la responsabilité sociétale » et « surveillance des performances »	P 48
Tableau N 08 : diagnostic gouvernance « amélioration des performances »	P 49
Tableau N 09 : présentation du diagnostic de la question centrale « droits de l'homme » selon la grille des 03 niveaux	P 51
Tableau N 10 : présentation du diagnostic « relation et conditions de travail » selon la grille des 03 niveaux	P 54
Tableau N 11 : présentation du diagnostic « environnement »	P 57
Tableau N 12 : présentation du diagnostic « loyauté des pratiques ».....	P 58
Tableau N 13 : présentation du diagnostic « Questions relatives aux consommateurs »...P60	
Tableau N 14 : présentation du diagnostic « communautés et développement local »....P 62	
Tableau N 15 : récapitulatif des notations par question centrale	P 65
Tableau N 16 : Les parties prenantes internes	P70
Tableau N 17 : La liste des différents clients	P71
Tableau N 18 : la liste des différents fournisseurs de matières premiers	P73

Tableau N 19 : la liste des fournisseurs de fournitures et services	P 76
Tableau N 20 : la liste des autres parties prenantes externes de l'entreprise	P 76

Liste des schémas

Chapitre 01 :

Schéma N 01 : les trois piliers du développement durable	P 07
Schéma N 02 : démarche de la norme iso 26000	P 12
Schéma N03 : représentation de la norme ISO 26000 - lignes directrices relative à la responsabilité sociétale-.....	P 14
Schéma N 04 : représentation des 07 questions centrales de la norme ISO 26000.....	P 20

Chapitre 02 :

Schéma N05 : la présentation de l'organigramme d'AMIMER ENERGIE.....	P 27
Schéma N 06 : la cartographie des processus d'Amimer Energie.....	P 30

Chapitre 03 :

Schéma N 07 : présentation de l'outil utilisé pour le diagnostic « grille des trois niveaux ».....	P 35
Schéma N 08 : présentation de la performance des questions centrales et de leur importance sous la forme radar	P 65
Schéma N09 : les différentes parties prenantes de l'entreprise	P70

Les Abréviations

AFNOR : Association Française de Normalisation

APG : Amimer Power Génération

APS : Amimer Power Système

BTP : Bâtiment et Travaux Public

DA : Domaine d'Action

DD : Développement Durable

ISO : Organisation Internationale de Normalisation

KV: Kilo Volte

MV: Mega Watt

PP : Parties Prenantes

QC : Question Centrale

QSST : Qualité Santé et Sécurité au Travail

RS : Responsabilité Sociétale

RSE : Responsabilité sociétale des entreprises

RS MENA : responsabilité sociétale pour région Moyen-Orient-Afrique du Nord

RSO : Responsabilité Sociétale des Organisations

SARL : Société A Responsabilité Limité

SPA : Société par Action

V : Version

SOMMAIRE

Introduction générale.....	P02
Chapitre 01 : cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociale et la norme ISO 26000	P 06
1. La notion développement durable	P 06
2. La notion responsabilité sociale.....	P 08
3. La norme ISO 26000 V 2010	P 11
Chapitre 02 : le management de la qualité au sein d'AMIMER ENERGIE	P 25
1. Présentation de l'organisme d'accueil.....	P 25
2. Le management de la qualité au sein d'AMIMER ENERGIE Bejaia	P 28
Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000.....	P32
1. Les étapes de mise en place de la norme ISO 26000	P 32
2. Le diagnostic ISO 26000 d'AMIMER ENERGIE	P34
3. Le déroulement du diagnostic et l'interprétation des résultats	P36
Conclusion générale	P81



***Introduction
générale***

Introduction générale

L'environnement des entreprises connaît aujourd'hui des mutations profondes, internationalisation sous toutes ses formes, des facteurs de production ; part grandissante et accélération de l'innovation et de la recherche dans la production des biens et services (conception, gestion, marketing), Importance accrue des facteurs financiers dans les décisions industrielles, élargissement de la concurrence aux pays émergents.

Cette ouverture globale des économies conjuguées à une accélération technologique sans précédent, conduisent à des mises en cause permanentes de l'existant en capital aussi bien technique qu'humain.

De ce fait les entreprises évoluent de nouvelles relations de plus en plus complexes qui se reproduisent, et qui restructurent leurs activités et délocalisent de nombreuses activités vers des zones à main d'œuvre «bon marché».

Les opinions publiques se sont progressivement inquiétées du manque de régulation sociale de cette mondialisation des marchés. Elles ont exprimé des attentes en direction des autorités publiques nationales et internationales et ont commencé, très progressivement, à se faire entendre.

C'est dans ce contexte que les autorités européennes, ont encourager l'émergence d' un «modèle social européen» et promouvoir des «bonnes pratiques» parmi les entreprises européennes, sous l'angle du thème de la responsabilité sociale, en publiant en juillet 2001 le Livre Vert de la commission européen , destiné à ouvrir largement le débat sur ce sujet en Europe, a constitué un moment fort du processus de recherche d'une définition aussi largement partagée que possible de la RSE.

La responsabilité sociétale est liée à l'application du développement durable, et qui englobe toutes les pratiques volontaires de l'entreprise susceptible d'avoir un impact sur les trois dimensions : environnementale, économique et sociale,

Les entreprises ont intérêt à développer leur responsabilité sociale et environnementale pour accroître leur performance globale, réduire à terme les risques industriels et écologiques liés à leurs activités et renforcer ainsi leur compétitivité ; En adoptant une démarche de

Introduction générale

responsabilité sociétale à travers la mise en place des lignes directrices de la responsabilité sociétale spécifiées dans la norme internationale ISO 26000.

Nous avons effectué ce travail afin de préparer un mémoire de fin d'étude intitulé « **la contribution à la réalisation d'un état des lieux pour la mise en place de la norme ISO 26000** » ; nous avons opté pour le choix de ce thème en raison de l'importance de la démarche responsabilité sociétale pour le devenir de l'entreprise en terme d'image et de performance ; en s'engageant d'être responsable vis-à-vis la société et l'environnement et l'économie, en assumant les impacts des activités et décisions, par ailleurs une bonne analyse de l'existant avant de mettre en œuvre toute norme est indispensable pour pouvoir identifier les pistes de progrès et d'assurer la réussite du projet.

Nous avons opté pour le choix de l'entreprise AMIMER ENERGIE, étant l'une des entreprises faisant partie du projet RS MENA, pour la pratique de la démarche responsabilité sociétale, et vue qu'elle bénéficie de positions de leader Algérien autour des métiers : Groupes électrogènes , Centrale électriques, et d'avoir eu plusieurs encouragements et attestations tel que le **Prix Algérien de la qualité en 2010 Certification**, et **Coface attestation de solvabilité et de fiabilité** , c'est l'une des entreprises algérienne avancé dans le domaine de la qualité basée sur deux référentiels : ISO 9001 version 2008 pour le système de management qualité, et ISO 18001 système de management de la santé et sécurité au travail,

Nous avons jugé utile de poser une problématique qui nous aidera au développement de notre étude, qui est la suivante « **comment peut-on réaliser un état des lieux pour la pratique de la norme ISO 26000 ?** »

De cette problématique générale découlent trois questions secondaires :

- Comment peut-on choisir un outil de diagnostic ?
- Quelles sont les étapes de la réalisation d'un état des lieux pour la pratique de la norme ISO 26000 selon l'outil utilisé ?
- Quel seront les résultats aboutis par cet outil du diagnostic ?

Introduction générale

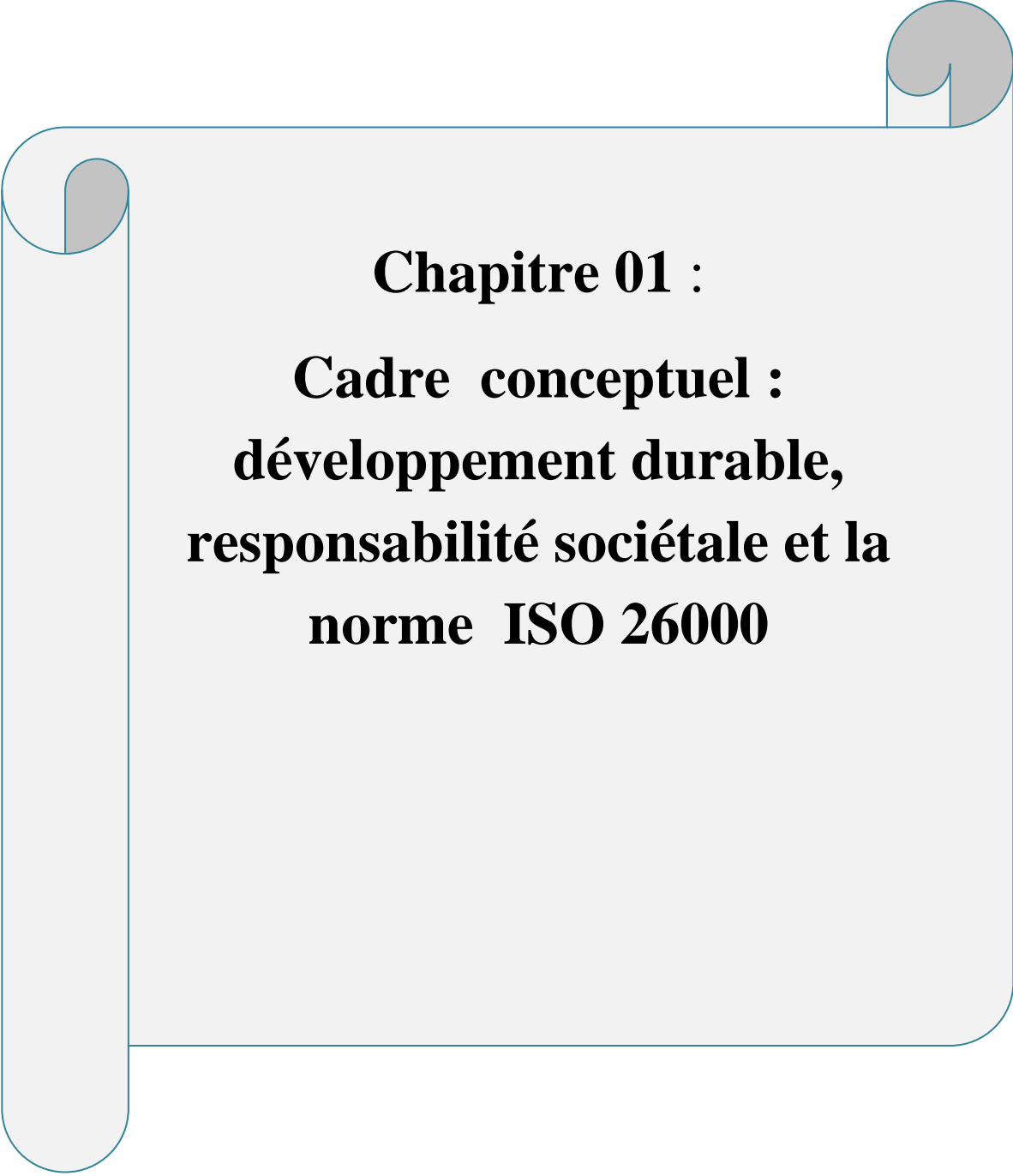
Afin de mieux répondre à la problématique principale nous nous sommes basé sur une hypothèse principale « **la réalisation d'un état des lieux pour la pratique de la norme ISO 26000 se fait en se basant sur des outils et guide pratique de la norme** »

Ainsi qu'il est utile de répondre aux questions secondaires par trois sous hypothèses :

- Le choix d'un outil de diagnostic s'effectue sur la base des outils développés par les experts et pilotes du projet de la région RS MENA et selon le plus avantageux,
- Les étapes d'un diagnostic sont souvent constituées par trois étapes : une analyse de situation avec collecte d'information ; un déploiement des résultats ; recommandation et points faibles,
- Cet outil nous permettra d'identifier les pistes de progrès et les points d'amélioration

Afin d'atteindre notre objectif de recherche, nous nous sommes appuyés sur la démarche méthodologique suivante :

- ❖ Une recherche documentaire a été la première opération (la collecte, l'exploitation et l'analyse des documents théoriques)
- ❖ Les entretiens avec le personnel et les cadres d'AMIMER ENERGIE sur des questions liées à la responsabilité sociétale au sein de cette dernière.
- ❖ La réalisation du diagnostic et l'exploitation des résultats



Chapitre 01 :
Cadre conceptuel :
développement durable,
responsabilité sociétale et la
norme ISO 26000

Chapitre 01 : Cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociétale et la norme ISO 26000

1. la notion développement durable :

Nous vivons dans un monde qui peut être considéré comme un petit village planétaire,¹ confronté par la globalisation, qui devient une réalité tangible dont on doit relever plusieurs défis d'ici les années à venir tel que la limitation de la consommation des ressources et des énergies renouvelable et non-renouvelable, reconstituer et préserver les écosystèmes

De ce fait nous devons assurer un équilibre entre trois piliers environnement, social et Economie ; et cela à travers un développement qui est durable. Alors quelle est la définition de cette notion et quel sont ses objectifs ?

1.1. Historique :

Le développement durable traduit de l'anglais « sustainable development » traduit aussi en français par développement soutenable, La notion développement durable est apparue pour la première fois dans une conférence des Nations Unies en 1972 sur l'environnement et la notion d'écodéveloppement².

En 1987 cette notion réapparaît pour quelle sera officialisée dans la publication du **rapport Brundtland** de la commission mondiale sur l'environnement et le développement, Notre avenir à tous ;

En 1992, les notions du développement durable et des trois piliers (économie, social, environnement) sont officialisées et un programme d'action international appelé Agenda 21 est défini au Sommet de la Terre à Rio.

En 2001, adoption d'une stratégie par l'Union Européen qui définit des objectifs et instaure un dispositif de suivi et d'évaluation fondée sur un ensemble d'indicateurs, dans le conseil européen de Göteborg.

En 2002, confrontation de l'analyse faite à Rio en recommandant un changement des modes de production et de consommation dans le sommet de Johannesburg.

¹ Guide de la responsabilité des entreprises de travaux publics en pratique, PDF.

² Christian, Frédéric VERMEULIN « comprendre et entreprendre une démarche RSE », Editions Afnor 2012 .P 4

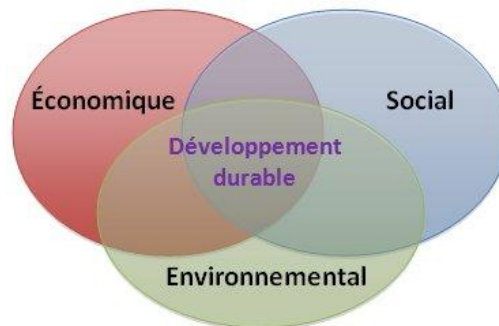
Chapitre 01 : Cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociétale et la norme ISO 26000

1.2 Définition :

Le **rapport Brundtland** avait défini le développement durable comme étant « « Un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. »³

Nous constatons d'après cette définition que nous avons le droit d'utiliser les ressources de la planète et nous devons assurer la pérennité pour les générations à venir. C'est une notion du bien commun qui repose sur trois piliers économique, environnemental et social.

Schéma N 01: les trois piliers du développement durable



Source : VERMEULIN F, C « comprendre et entreprendre une démarche RSE », p 02

En résumé Le développement durable traite de la satisfaction des besoins de la société tout en vivant en respectant les limites écologiques de la planète sans compromettre la capacité des génération futures à répondre à leurs besoins ; il repose sur trois piliers principaux économiques, sociale et environnementale, et cela afin d'assurer une meilleurs utilisation de ressources.

1.3 Les objectifs du développement durable :

- ❖ Des enjeux économiques tel que la préservation des ressources et le développement de l'industrie et des technologies réduire les consommations et atteindre la performance économique.
- ❖ Des enjeux sociaux tels que la démunissions des problèmes de la société et d'exclusion sociale et de la pauvreté

³ Christian et Frédéric VERMEULIN, op.cit .P2

Chapitre 01 : Cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociétale et la norme ISO 26000

- ❖ Enjeux environnementaux : la gestion des ressources naturelles et de leur conservation, préserver l'environnement contre la pollution

Selon Marc Ingham⁴ le développement durable constitue un nouveau défi pour la recherche et source de nouvelles connaissances, plusieurs défis peuvent être relevés réduction de la pauvreté, changement climatique, santé, disciplines et éducation...et le fait d'être responsable contribue à résoudre tous problèmes du développement durable en cherchant des solutions.

2. La notion Responsabilité sociétale

2.1 Historique :

Le concept de responsabilité sociale des entreprises n'est pas récent, il est développé avec l'émergence de l'aspect humain dans les organisations, selon Elisabeth et François Sibille⁵ la notion RSE est connue au cours des années 1950 par des auteurs anglo-saxons sous l'angle d'une première approche des publications qui deviennent par la suite l'audit social; et il est utilisé depuis le début des années 1960 par Alfred P. Sloan qui a mis en place la décentralisation coordonnée (qui s'applique aujourd'hui à une partie des ressources humaines tel que évaluer, motiver, former) ; en 1970 Peter Drucker redéfinit les missions du manager tel que la fixation d'objectifs, allocation des moyens, coordination du travail, évaluation, motivation, formation. Au cours des années la notion ressources humaines est devenue partie prenante interne des organisations.

Cette notion est très connue dans le monde des affaires sous l'expression responsabilité sociale des entreprises. Avec l'émergence de différents types d'organisations elle est devenue applicable et contribue au développement durable.

La pratique de la RSE au début était centrée sur les activités philanthropiques « dons à des causes caritatives, les dons à des œuvres de bienfaisance », au fur et à mesure d'autres thèmes d'application ont apparus tel que les conditions de travail, loyauté des pratiques....

⁴ **Marc INGHAM**, « *vers l'innovation responsable, pour une vraie responsabilité sociale* », Edition Deboeck, Paris 2011, P33.

⁵ **Elisabeth P.V et François SIBILLE**, « *osez manager ISO 26000 !* », Editions Afnor, 2013, P 9.

Chapitre 01 : Cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociétale et la norme ISO 26000

Et depuis les années quatre-vingts de nouveaux référentiels émerge, et de nouveaux code de conduite des entreprises, des audits sociaux et environnementaux, des normes des labels qui ont été développées afin de servir à l'identification de la responsabilité des entreprises.

2.2 Définition de la RSE :

Le Livre vert de la Commission des Communautés européennes définit la responsabilité sociétale comme :

« L'intégration volontaire des préoccupations sociales, environnementales des entreprises à leurs activités commerciales et leurs relations avec toutes les parties prenantes internes et externes (actionnaires, personnels, clients, fournisseurs et partenaires, collectivités locales, associations...) et ce afin de satisfaire pleinement aux obligations juridiques applicables, investir dans le capital humain et respecter son environnement (écologie et territoire) »⁶

La norme ISO 26000 définit la responsabilité sociétale d'une organisation : « Responsabilité d'une organisation vis - à -vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur 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
- Respecte les lois en vigueur; tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement.
- Est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations
- Note :
 1. Les activités comprennent les produits, services et processus
 2. Les relations correspondent aux activités de l'organisation au sein de sa sphère d'influence. »⁷

La RSE est une démarche volontaire de conduite des affaires des entreprises et qui contribue au développement durable, elle est applicable à tous types d'entreprises et tous secteurs d'activités ; il se traduit par une ouverture aux préoccupations environnementales, sociales et dans le développement et le déploiement des innovations, ainsi une prise en considération des attentes des parties prenantes.

⁶ Christian et Frédéric VERMEULIN, op.cit, P01.

⁷ Severine LECOMTE, ADARY, « l'ISO 26000 en pratique faire de la responsabilité de l'entreprise un levier de performance pour l'entreprise », Edition DUNOD, P 44

Chapitre 01 : Cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociétale et la norme ISO 26000

La démarche de RSE se caractérise le plus souvent par une **charte** volontaire qui définit le comportement éthique de l'entreprise sur les enjeux environnementaux et/ou sociaux, ainsi qu'un **plan d'action** qui décrit l'ensemble des opérations menées par l'entreprise et/ou un **rapport annuel de développement durable**. Ces documents de déclaration et d'action sont parfois accompagnés d'un système d'**indicateurs** ou de **reporting** qui à pour objet de préciser les objectifs et permettre un suivi plus précis de la démarche.

2.3 Les bénéfices de la RSE pour une entreprise :

En se déclarant socialement responsable, l'entreprise s'engage de façon significative et s'ouvre à plusieurs bénéfices :

- ❖ Avoir une bonne image et de la protéger⁸ et bonne réputation et accroître les parts de marché des entreprises
- ❖ Donne une assurance aux clients et aux fournisseurs qu'elle s'implique toujours à satisfaire leurs attentes et à agir au mieux de leurs intérêts communs
- ❖ Développe un milieu de travail attractif pour des collaborateurs compétents et motivés
- ❖ Une plus grande attractivité en matière de recrutement
- ❖ Améliore le climat de travail
- ❖ Développe la productivité et la qualité de la production à long terme
- ❖ Renforce et développe la gestion des risques au sein des entreprises
- ❖ Obtient le soutien de plusieurs professionnels et entretient un bon relationnel avec les institutions et les partenaires.
- ❖ Développe la motivation et la fierté d'appartenance du personnel
- ❖ Opportunités économiques tel que la meilleurs gestion des couts, atteindre la performance énergétique ainsi c'est une source d'innovation et de créativité.⁹

Selon **VERMEULIN** la RSE est un enjeu majeur pour l'entreprise, véritable valeur ajoutée elle transforme certaines obligations en opportunités tout en recherchant la performance,

⁸ Severine LECOMTE, ADARY ,OP.cit, P 17

⁹ Christian et Frédéric VERMEULIN, op.cit, P19.

Chapitre 01 : Cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociétale et la norme ISO 26000

Globalement, la RSE permet à l'entreprise d'annoncer la précaution avec laquelle elle entend traiter tous les intérêts qu'elle croise, lorsqu'ils sont à caractère environnemental et social.

3. La norme ISO 26000 :

3.1. Définition :

La norme ISO 26000 est une norme ISO relative à la responsabilité sociétale des organisations c'est-à-dire qu'elle définit comment les organisations peuvent et doivent contribuer au développement durable elle est publiée depuis le premiers novembre 2010, elle s'adresse à tout types d'organisations et ou entreprises du monde, dans le secteur public ou privé, elle a pour objectif d'évaluer la performance générale de l'entreprise concernant sa responsabilité sociétale.

Selon **Michel Capron** et autres¹⁰ la norme fournit des lignes directrices aux entreprises et organisation pour développer leur démarche RSE et non pas des exigences donc elle n'est pas destinée à la certification contrairement aux autres normes de management tel que ISO 9001, ISO 14001 et ISO 18001.....

Cette présente norme internationale contribue efficacement au développement durable en aidant les entreprises à l'adoption d'un comportement éthique, ainsi à assimiler le concept de la RSE et lui fournir les éléments lui permettant d'élaborer des mesures internes dans le but de répondre convenablement à ses objectifs RSE.

Le projet de la norme :

Le projet a été initié en **2001** par les consommateurs (Comité pour la Politique en matière de consommation - COPOLCO) il fallait attendre jusqu'à **2005 à 2010 pour** l'élaboration de la norme. Elle a été développée par un groupe de travail constituer de différents comités techniques, groupe de consommateurs (les initiateurs COPOLCO), comité consultatif qui analyse la pertinence et la faisabilité d'une norme internationale, groupe de travailleurs, les gouvernements et autres....

Ce groupe de travail compté pas moins de 450 experts prévenant de 98 pays différents, après 08 réunions internationales durant la période de l'élaboration déjà cité plusieurs

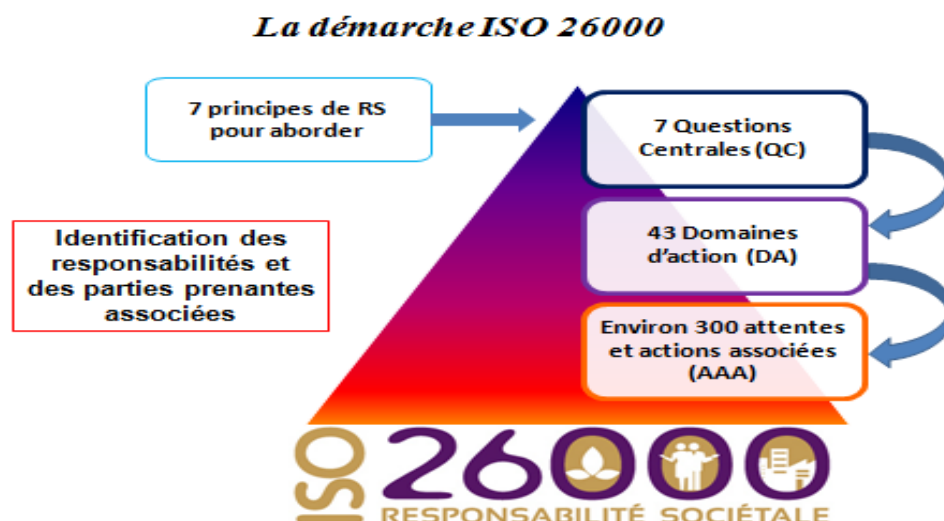
¹⁰ **Michel CAPRON et autres**, « *ISO 26000 une norme hors norme ?, vers une conception mondiale de la responsabilité sociétale* », Edition ECONOMICA, Paris 2011, P 19.

Chapitre 01 : Cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociétale et la norme ISO 26000

versions de texte ont été proposées jusqu'à la publication d'une norme générique ISO 26000 qui est applicable à tous types d'organisations, qui aborde 07 principes et 07 questions centrales et 43 domaines d'actions et 43 domaines d'actions.

En résumant la norme ISO 26000 :

Schéma N 02 : démarche de la norme iso 26000



Source : ISO 26000 et démarche document power point

3.2. Objectives et les avantages de la norme ISO 26000

□ Les objectives

Selon **Lecomte et ADARY**¹¹ l'objectif premier de la norme était d'obtenir un consensus entre les pays et entre les différents acteurs (les entreprises, gouvernement, syndicats ...). Pour eux l'adoption de la norme ISO 26000 est une opportunité de performance et de compétitivité pour les entreprises en lui apportant plusieurs bénéfices, elle leur permet de trouver leur juste place et rôles dans la société et de s'ouvrir à de nouveaux modes de coopération innovants et efficaces.

On pourra citer d'autres objectifs tel que :

- ❖ Aider les entreprises et les organisations à prendre en charge et assumer leurs responsabilités sociétales ;

¹¹ Séverine LECOMPTE, ADARY, Op.Cit, P 14 .P17

Chapitre 01 : Cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociétale et la norme ISO 26000

- ❖ Fournir des lignes directrices pour rendre opérationnelle la responsabilité sociétale ainsi d'identifier et s'engager avec les parties prenantes ;
- ❖ Perfectionner la crédibilité des rapports et déclarations à propos de la responsabilité sociétale ;
- ❖ Mettre en relief les résultats obtenus et les améliorations ;
- ❖ Renforcer la confiance des clients et d'accroître leurs satisfaction ;
- ❖ Partager et promouvoir une terminologie commune dans le champ de la responsabilité sociétale ;

□ Les avantages de la mise en œuvre de la norme ISO 26000 pour les entreprises :

En s'engageant dans une démarche totalement responsable on obtiendra plusieurs avantages, tel que :

- ❖ Créer des avantages concurrentiels
- ❖ Avoir une bonne réputation et améliorer leurs images sur le marché
- ❖ Attirer et à retenir ses salarié (e), ses membres, ses clients et ses utilisateurs.
- ❖ Maintenir l'engagement et les motivations de ses employés et de la productivité.
- ❖ Améliorer les relations avec les parties prenantes les pouvoirs publics, les medias les fournisseurs les clients les communautés.....

3.3 La structure et contenu général de la norme

La norme est structurée en dix sections ¹² dont les premières rappellent les normes 9000 et 14001 elle commence par un avant-propos puis une introduction après en entame les 07 chapitres qui sont les suivant :

- ❖ Chapitre 1 : "domaines d'application " : il définit les différents domaines dont on peut appliquer la norme
- ❖ Chapitre 2 : "termes, définitions et abréviations " il est consacré pour définir les différents termes aborder dans la norme.
- ❖ Chapitre 3 : "Appréhender la responsabilité sociétale" : il explicite le concept de RSO,

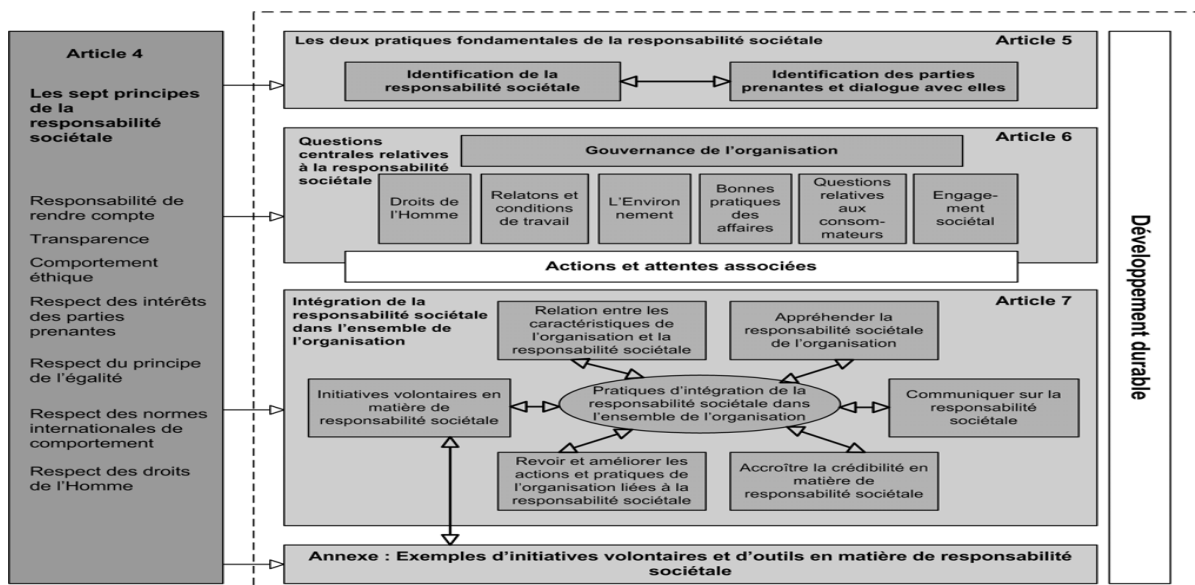
¹² Michel CAPRON et autres , op.cit , p 20 .

Chapitre 01 : Cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociétale et la norme ISO 26000

- ❖ Chapitre 4 : "Principes de la responsabilité sociétale" : il décrit les **sept principes** de la responsabilité sociétale,
 - ❖ Chapitre 5 : "Identifier sa responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes" : il définit les modalités d'**identification** des enjeux et des parties prenantes,
 - ❖ Chapitre 6 : "Lignes directrices relatives aux questions centrales de responsabilité sociétale" : il énonce les **sept questions centrales** à aborder.
 - ❖ Chapitre 7 : "Lignes directrices relatives à l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation" : il porte sur les **sept axes d'intégration** de la RSO.
- Pour finir avec des annexes.

Nous trouvons dans la norme un schéma qui résume tous les chapitres de la présente norme internationale qui est le suivant :

Schéma N 03: représentation de la norme ISO 26000 - lignes directrices relative à la responsabilité sociétale-



Source : Michel CAPRON et autre, op.cit, P 20.

Chapitre 01 : Cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociétale et la norme ISO 26000

Les sept principes de la norme ISO 26000 :

La pratique de la norme ISO 26000 nécessite la connaissance des 07 questions centrales et les sept principes de la RSE :

Les **sept principes** de la responsabilité sociétale selon la norme ISO 26000 ¹³sont :

- ❖ **la redevabilité** : répondre aux impacts des décisions et activités de l'entreprise sur la société, environnement, et l'économie ;
- ❖ **la transparence** : la diffusion de toutes informations (à l'exception des informations confidentielles), relatives aux activités et décisions de l'entreprise qui peuvent affecter l'environnement, la société et l'économie ;
- ❖ **un comportement éthique** : c'est d'intégrer des valeurs de l'honnêteté, de l'équité et de l'intégrité ; c'est préoccupé d'autrui et d'assurer leur bien être. Traiter l'impact des décisions et activités sur l'intérêt des parties prenantes ;
- ❖ **la reconnaissance des intérêts des parties prenantes** : prendre compte et reconnaître l'intérêt des parties prenantes ;
- ❖ **le respect du principe de légalité** : être conforme à la législation et réglementation en vigueur, et de sensibiliser l'ensemble des membres de l'organisation de toutes les lois et la réglementation.
- ❖ **la prise en compte des normes internationales de comportement** : prendre en compte le respect du principe de l'égalité.
- ❖ **le respect des droits de l'Homme** : reconnaître l'importance et l'universalité des droits de l'homme et de veiller sur leurs

¹³ Document de la norme internationale ISO 26000, *lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*, P 12,p13,P14, P15, P16.

Chapitre 01 : Cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociétale et la norme ISO 26000

✚ Les sept questions centrales de la norme ISO 26000 :

Les questions sont des thématiques à prendre en considération au sein des organisations dans la perspective et la promotion d'un développement durable. Les domaines d'action de chaque question centrale sont des recommandations. Chaque organisation dispose de la liberté de choisir les méthodes et outils de la mise en œuvre de ces actions ou de les adapter à leur contexte propre.

La norme 26000 aborde la RSE autour de ces 7 questions centrales :

❖ Question centrale 01 : La bonne gouvernance de l'entreprise :

la gouvernance est le système par lequel l'organisation prend des décisions et les applique en vue d'atteindre ses objectifs¹⁴, facteur essentiel lui permettant de mettre en œuvre sa responsabilité sociétale, toute entreprise doit avoir un système de prise de décision conçu pour appliquer la responsabilité sociétale dans l'article 4 en intégrant dans le processus de prise de décision les 07 principes de la RSE et en lui associant un ensemble d'action et d'attente.

❖ Question centrale 02 : Les Droits de l'Homme :

Droits fondamentaux auxquels tous les êtres humains ont droit, indispensables pour bâtir une société durable, pour lesquels l'organisation peut contribuer par son respect et sa promotion dans ses relations. Le respect des droits de l'homme s'assure en éliminant toutes formes de discrimination raciale, les crimes contre l'humanité, l'esclavage ; éliminer les tortures et les traitements cruels ainsi l'exploitation des enfants et en protégeant les travailleurs de tout risque et danger qui peuvent se produire

Cette question centrale contient 08 domaines d'action et des actions et attentes qui lui sont associés.

LECOMTE¹⁵ a présenté le contexte de cette question centrale comme suit :

- Les droits de l'homme sont inaliénables, universels, indivisibles et interdépendants
- Toute organisation doit s'interdire de ne pas respecter les droits de l'homme ou de participer à leur violation,

¹⁴ Document de la norme ISO 26000 p 25

¹⁵ **Sevenine LECOMTE, ADARY**, op.cit, p 59

Chapitre 01 : Cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociétale et la norme ISO 26000

- Toute organisation doit tout faire pour les promouvoir et les défendre,
- Chaque organisation doit contribuer à la sensibilisation et l'éducation en la matière.

❖ Question centrale 03 : **relations et conditions de travail**

Elle concerne toutes Politiques et pratiques liées au travail réalisé au sein d'une organisation, elle couvre toute activité tel que le recrutement la formation la promotion de travailleurs, les procédures disciplinaire, gestion de compétence, santé sécurité hygiène au travail, les politique et procédure affectant les conditions de travail.....

On trouve 05 domaines d'actions dont les entreprises doivent adopter pour être responsable

Le contexte ¹⁶de cette question centrale :

- Contribuer à l'amélioration du niveau de vie de la société en offrant les possibilités d'emplois.
- Favoriser un bon climat de travail en bénéficiant de conditions de travail équitable et satisfaisant ;
- Le devoir de respecter les lois qui protège les droits des travailleurs par les entreprises
- Assurer les conditions de travail même pour les sous-traitant pas seulement pour les salariés.

❖ Question centrale 04 : **L'Environnement**

Approche intégrée par laquelle l'organisation prend en compte les implications directes et indirectes de ses décisions et activités d'un point de vue environnemental, contribuant ainsi à la survie et à la prospérité des êtres humains.

On s'engageant dans une démarche RSE l'entreprise responsable peut relever les différents défis de l'environnement tel que la pollution, les changements climatique, la destruction des

¹⁶ **Sevenine LECOMTE, ADARY**, op.cit, p61

Chapitre 01 : Cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociétale et la norme ISO 26000

habitats, la disparition d'espèces et d'écosystème, appauvrissement des ressources naturelles cela induit au respect de l'environnement et d'assurer la durabilité,

Cette question centrale comporte 04 domaines d'actions à respecter.

Le contexte ¹⁷ :

- Toute entreprise à des impacts sur l'environnement du à ses activités elle doit assumer sa responsabilité
- Le principe de précaution et de gestion de risque pour l'environnement doivent être appliqué
- De nouvelles approches doivent être mise en œuvre tel que l'approche du cycle de vie du produit, analyse et amélioration du système produit-service
- La diffusion de nouvelles techniques et pratiques de l'environnement
- Les achats responsables doivent être favorisés
- Favoriser l'apprentissage et la sensibilisation.

❖ Question centrale 05 : **loyautés des pratiques de l'entreprise**

Elle concerne la conduite éthique des transactions entre organisations, permettant à celles-ci d'obtenir des résultats positifs tout en étant exemplaire, et en favorisant l'exemplarité dans sa sphère d'influence. 05 domaines d'actions sont présentés dans cette question centrale qui touche les bonnes pratiques des affaires tel que la lutte contre la corruption, l'implication responsable dans le domaine public, la concurrence loyale.....

Son contexte¹⁸ :

- Application d'une conduite éthique dans les relations de l'entreprise avec d'autres organisation et la société, ainsi de l'intégrer dans sa sphère d'influence

¹⁷ Sevenine LECOMTE, ADARY, op.cit, p62

¹⁸ Sevenine LECOMTE, ADARY, ibid, p 63

Chapitre 01 : Cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociétale et la norme ISO 26000

- Elle comprend plusieurs problématiques telles que la corruption, la concurrence, relation avec les organisations, ...

❖ Question centrale 06 : **Les relations avec les consommateurs**

Responsabilité de l'organisation vis à vis des consommateurs et des clients pour la santé, la sécurité, et l'information des ces derniers et dans le sens d'une société de consommation durable. Assurer la sécurité des produits dans l'entreprise en anticipant les risques potentiels afin d'éviter tous danger, et de prendre toute mesure de protection. Elle se constitue de 07 domaines d'actions.

Le contexte ¹⁹de la question :

- Etre conforme à la convention internationale sur la protection des consommateurs
- Les entreprises doivent contribuer à la satisfaction de la société
- Doivent porter attentions des consommateurs vulnérables
- Les entreprises doivent fournir des produits et services responsable sure sans danger ni risque pour le consommateur.

❖ Question centrale 07 : **Engagement sociétale / communauté et développement locale**

Ou le développement local travail proactif de proximité des organisations auprès des communautés visant à favoriser les partenariats et de sorte à impliquer l'organisation dans la société civile locale. 05 domaines d'action sont à appliquer.

Son contexte ²⁰ se définis :

- Les entreprises ont des relations avec les communautés dont elles opèrent ;

¹⁹ Sevenine LECOMTE, ADARY, op.cit, p64

²⁰ Sevenine LECOMTE, ADARY, ibid, P66

Chapitre 01 : Cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociale et la norme ISO 26000

- Elles doivent être impliquées auprès d'elle afin de se familiariser avec les besoins et les priorités des communautés ;
- Dans toute implication locale le principe de légalité et le processus participatifs doivent être respectés.

Un récapitulatif des sept questions centrales

Schéma N 04 : représentation des 07 questions centrales de la norme ISO 26000



Les chiffres correspondent à aux sections de la norme ISO 26000

Source : adapté de la norme ISO 26000

Chapitre 01 : Cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociétale et la norme ISO 26000

✚ La présentation des domaines d'action de la norme ISO 26000 :

Chaque question centrale s'étale par **domaines d'actions** qui sont les suivant :

Question centrale : Gouvernance de l'organisation 6.2

Dix attentes et actions associées **6.2.3.2**

Importance dans l'activité de l'entreprise :

Question centrale : Droits de l'Homme 6.3

Domaine d'action 1 : Obligation de vigilance **6.3.3**

Domaine d'action 2 : Situations présentant un risque pour les droits de l'Homme **6.3.4**

Domaine d'action 3 : Prévention de la complicité **6.3.5**

Domaine d'action 4 : Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme **6.3.6**

Domaine d'action 5 : Discrimination et groupes vulnérables **6.3.7**

Domaine d'action 6 : Droits civils et politiques **6.3.8**

Domaine d'action 7 : Droits économiques, sociaux et culturels **6.3.9**

Domaine d'action 8 : Principes fondamentaux et droits au travail **6.3.10**

Importance dans l'activité de l'entreprise :

Question centrale : Relations et conditions de travail 6.4

Domaine d'action 1 : Emploi et relations employeur/employé **6.4.3**

Domaine d'action 2 : Conditions de travail et protection sociale **6.4.4**

Domaine d'action 3 : Dialogue social **6.4.5**

Domaine d'action 4 : Santé et sécurité au travail **6.4.6**

Domaine d'action 5 : Développement du capital humain **6.4.7**

Importance dans l'activité de l'entreprise :

Question centrale : L'environnement 6.5

Domaine d'action 1 : Prévention de la pollution **6.5.3**

Domaine d'action 2 : Utilisation durable des ressources **6.5.4**

Domaine d'action 3 : Atténuation des changements climatiques et adaptation **6.5.5**

Domaine d'action 4 : Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels **6.5.6**

Chapitre 01 : Cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociétale et la norme ISO 26000

Importance dans l'activité de l'entreprise :

Question centrale : Loyauté des pratiques 6.6

Domaine d'action 1 : Lutte contre la corruption **6.6.3**

Domaine d'action 2 : Engagement politique responsable **6.6.4**

Domaine d'action 3 : Concurrence loyale **6.6.5**

Domaine d'action 4 : Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur **6.6.6**

Domaine d'action 5 : Respect des droits de propriété **6.6.7**

Importance dans l'activité de l'entreprise:

Question centrale : Questions relatives aux consommateurs 6.7

Domaine d'action 1 : Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats **6.7.3**

Domaine d'action 2 : Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs **6.7.4**

Domaine d'action 3 : Consommation durable **6.7.5**

Domaine d'action 4 : Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs **6.7.6**

Domaine d'action 5 : Protection des données et de la vie privée des consommateurs **6.7.7**

Domaine d'action 6 : Accès aux services essentiels **6.7.8**

Domaine d'action 7 : Education et sensibilisation **6.7.9**

Importance dans l'activité de l'entreprise :

Question centrale : Communautés et développement local 6.8

Domaine d'action 1 : Implication auprès des communautés **6.8.3**

Domaine d'action 2 : Education et culture **6.8.4**

Domaine d'action 3 : Création d'emplois et développement des compétences **6.8.5**

Domaine d'action 4 : Développement des technologies et accès à la technologie **6.8.6**

Domaine d'action 5 : Création de richesses et de revenus **6.8.7**

Domaine d'action 6 : La santé **6.8.8**

Domaine d'action 7 : Investissement dans la société **6.8.9**

Importance dans l'activité de l'entreprise :

Chapitre 01 : Cadre conceptuel : développement durable, responsabilité sociétale et la norme ISO 26000

Conclusion du chapitre :

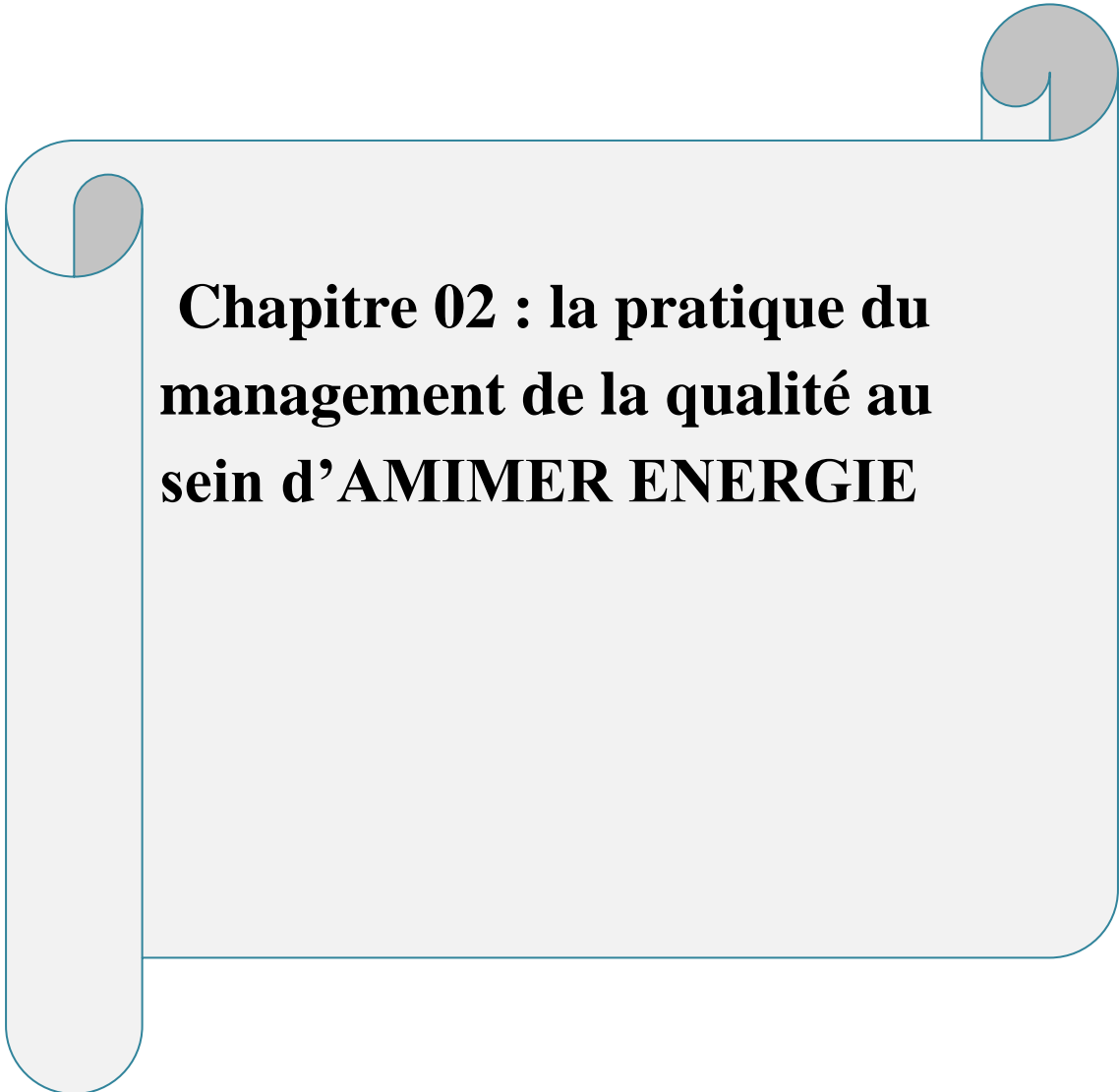
Le développement durable consiste en une prise de conscience des impacts de la vie humaine sur l'environnement, il a pour ambition de tendre vers une société plus tendre et plus responsable²¹ ;

Selon Michel CAPRON et autre la responsabilité sociétale à pour objectifs de « contribuer au développement durable incluant la santé et le bien- être de la société »²² alors la responsabilité sociétale est en sort une déclinaison des principes du développent durable en entreprise ;

La norme ISO 26000 à pour but d'instaurer la responsabilité sociétale au sein des entreprises afin de leur favoriser un meilleurs respect des règles et loi afin d'atteindre la performance durable

²¹ Christian, Frédéric VERMEULIN, op.cit, p 04

²² Michel CQPRON, et autres, op.cit, p20

A decorative graphic of a scroll with a light gray background and a thin blue border. The scroll is partially unrolled at the top and bottom edges, with the unrolled portions showing a darker gray color. The text is centered on the main body of the scroll.

**Chapitre 02 : la pratique du
management de la qualité au
sein d'AMIMER ENERGIE**

Chapitre 02 : la pratique du management de la qualité au sein d'AMIMER ENERGIE

1. Présentation de l'organisme d'accueil

1.1. Présentation du groupe Amimer :

□ Historique :

AMIMER ENERGIE a été créée en 1989, elle était à l'origine une entreprise familiale dénommée établissement « Boukheddami », spécialisée dans la fabrication des postes à souder et des chargeurs de batteries.

A partir de 1990, elle s'est lancée dans la fabrication de groupes électrogènes qui est devenue son métier principal par la suite et la construction des centrales électriques, ses métiers se sont évolués au fur et à mesure avec sa transformation en SARL en 1993 avec un capital social de 40.000.000 DA puis en SPA (Société Par Actions) à partir de 2009 avec un capital social de 1000.456.500.00 DA.²³

□ Activités d'AMIMER ENERGIE :

Le Groupe Amimer Energie est l'une des entreprises les plus dynamiques du secteur des équipements destinés au domaine de l'énergie. Groupe Amimer Energie compte plus de 700 collaborateurs et ses produits sont présents sur tout le territoire algérien et même sur certains pays de la zone MENA. Le Groupe Amimer Energie bénéficie de positions de leader Algérien autour des métiers : Groupes électrogènes, Centrale électriques. Il est également actif dans d'autres produits industriels (Pièces électriques, résistance, goulotte, ...) et le Bâtiment (BTP).

□ Le groupe est constitué de plusieurs filiales qui sont les suivantes :

- **Amimer power system** : La société Amimer Power System (APS) a été créée en 2007, afin de gérer des projets de réalisation de centrales électriques et de prendre en charge les projets en cours acquis par le Groupe.

²³ Manuel qualité de l'entreprise

Chapitre 02 : la pratique du management de la qualité au sein d'AMIMER ENERGIE

- **Amimer construction** est une filiale du groupe Amimer Energie, créée en 2005 suite aux besoins du groupe à développer les activités relevant de sa chaîne de valeur à savoir la charpente métallique, le bâtiment et le génie civil.
- **Docks Industrie SPA** est une société algérienne spécialisée dans l'importation et la distribution de résistances électriques chauffantes et de matériels et accessoires électriques destinés à l'industrie. commercialise une gamme variée de produits auprès des entreprises industrielles consommatrices et des distributeurs implantés à travers tout le territoire algérien.
- **Amimer power génération APG** : elle est fondée en 1989 c'est la première entreprise qui a été créée et qui s'est développée pour devenir de nos jours une filiale du groupe, elle a pour principale activité la fabrication, commercialisation et l'installation des groupes électrogènes et de centrales électriques.

□ L'engagement du groupe

- Offrir les meilleurs produits, de qualité, à des prix compétitifs.
- Déployer des infrastructures à la pointe de la technologie.
- Créer pour ses employés le meilleur environnement de travail et d'épanouissement.
- Contribuer activement au confort des Algériens.
- Optimiser la création de valeur pour les actionnaires, à travers un contrôle strict des coûts.
- Appliquer rigoureusement sa politique environnementale.
- Améliorer sans cesse ses processus internes dans le respect de sa politique qualité.

1.2 La présentation d'Amimer Energie Bejaia

Elle est dénommée par le groupe Amimer power génération, elle a été créée en 1990 spécialisée dans les activités suivantes : la conception, fabrication, vente, installation et services après vente de groupes électrogènes et de centrale électrique;

Son siège social et l'usine sont situés à SEDDOUK dans la willaya de BEJAIA, l'usine s'étend sur une superficie de 7.672m².

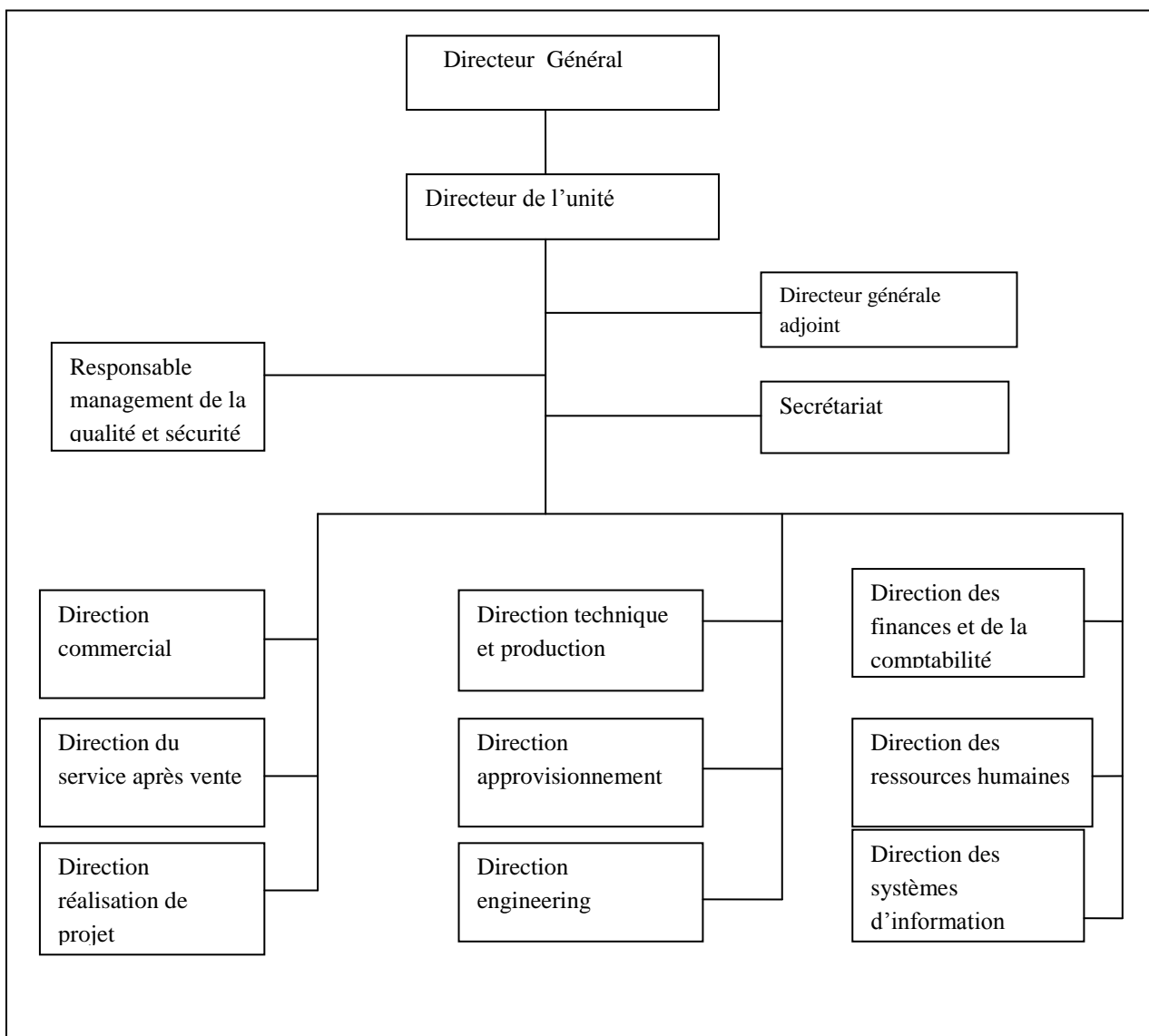
Chapitre 02 : la pratique du management de la qualité au sein d'AMIMER ENERGIE

Les différents produits fournis par Amimer Energie: elle offre une variété de produit qui sont tous garantis et d'origine fabriquant.

- ❖ Groupes électrogènes : de 7 KVa à 5.000KVa en toutes configurations soit portable, skid, capot insonorisé, tractable, shelter, télégestion,...; en version essence, diesel ou gaz selon les puissances et les utilisations retenues.
- ❖ Les microcentrales, les mini-centrales de fourniture d'électricité de 2MW à 100MW.
- ❖ Des installations hybrides groupes ; électrogène ; solaire ; et éolienne.

□ Organigramme de l'entreprise

Schéma 05 : Présentation de l'organigramme d'AMIMER ENERGIE



Source : document interne de l'entreprise.

Chapitre 02 : la pratique du management de la qualité au sein d'AMIMER ENERGIE

2. Le management de la qualité au sein d'Amimer Energie

Bejaia :

1.1 Les différents référentiels de certification existant :

❖ La norme ISO 9001 : Version 2008

Tout au long de son parcours, durant ses (21) vingt et une années d'existence, Amimer Energie n'a cessé d'œuvrer pour satisfaire pleinement sa clientèle, c'est pour cela qu'elle a intégré une démarche qualité en 2003 qui c'est traduit par la certification ISO 9001 version 2000 ; et qui est renouvelé en 2009 par la nouvelle version de 2008, par l'organisme certificateur AFNOR.

La pratique de la norme ISO 9001 au sein d'AMIMER ENERGIE implique le respect de la documentation exigée, on trouve les **procédures** suivantes :

- manuel qualité
- Procédure maîtrise des documents et enregistrements
- Procédure Maitrise des produits non-conformes et actions correctives et préventives
- Procédure Audit interne
- Communication
- Surveillance et mesurage

❖ La norme ISO 18001: Version 2010

En 2012 l'entreprise a décidé de renforcer son système de management de la qualité par l'intégration de la certification ISO 18001 V 2010 de son système de santé et sécurité au travail. Elle applique toutes les exigences spécifiées et toute la documentation exigée par la norme qui sont les suivants :

Les procédures sont:

- Manuel des instructions de travail SST
- Identification évaluation des exigences réglementaire et autres
- Identification des dangers et risques
- Préparation et réponses aux situations d'urgences

Autres **instructions de travail** sont mises en place des programmes santé et sécurité au travail, des plans d'organisation interne sont envisagés, des affichages et sensibilisation

Chapitre 02 : la pratique du management de la qualité au sein d'AMIMER ENERGIE

du personnel, des modes opératoires, l'obligation de la porté des tenues de sécurité ...

Le système de management de la qualité, santé et sécurité au travail de l'entreprise Amimer respecte et couvre toutes les exigences de la norme ISO 9001 et ISO 18001 à l'exception du chapitre 7.5.2 de l'ISO 9001 qui est la validation des processus de production et de préparation de service, puisque les produits sont contrôlés à tous les stades de production.

❖ La norme ISO 26000 : Version 2010

Elle est en cours de mettre en place les lignes directrices de la norme ISO 26000 pour la responsabilité sociétale, ce projet qui se déroule depuis le mois de décembre 2013 et qui est prévu pour être appliqué cette année 2014.

1.2 Les processus d'AMIMER ENERGIE :

Ils sont en nombre de douze processus répartis en un seul processus management, sept processus de réalisation, quatre processus de soutien

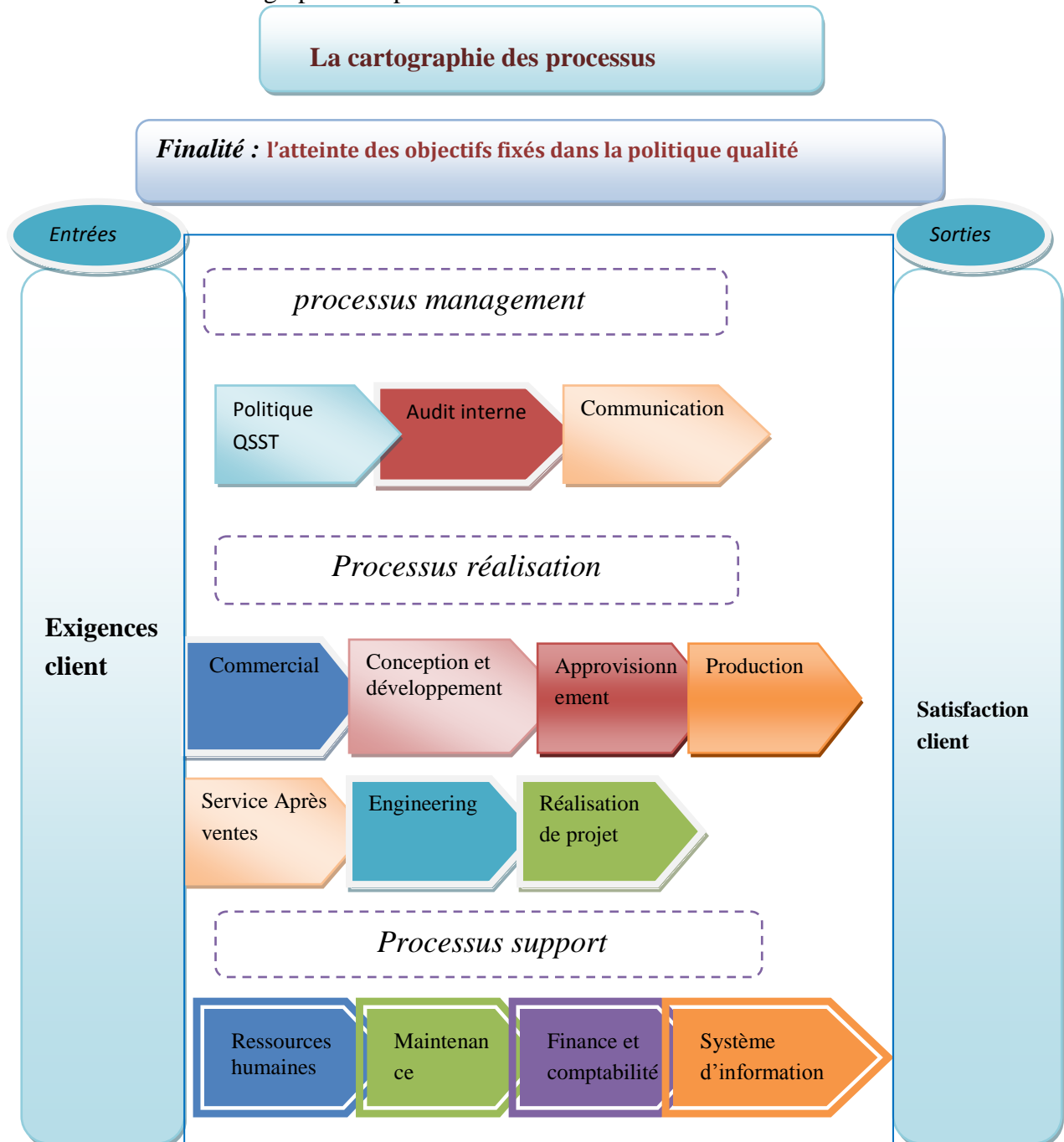
Le processus management comprend 08 procédures qui sont les suivantes :

- politique qualité santé et sécurité au travail
- revue de direction
- amelioration continue
- analyse des donnees
- ecoute client
- audit
- communication

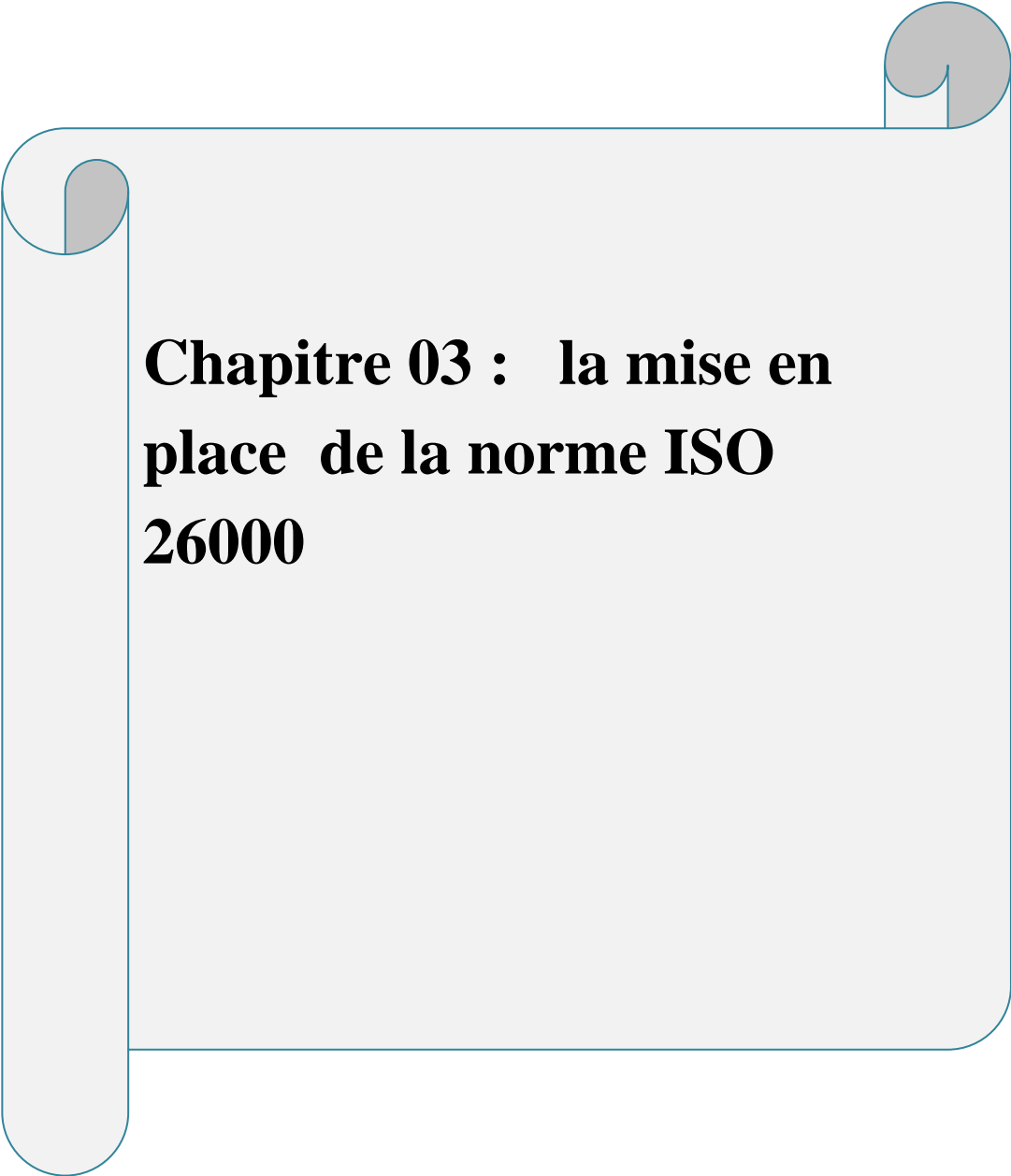
Chapitre 02 : la pratique du management de la qualité au sein d'AMIMER ENERGIE

✚ La présentation de la cartographie des processus d'Amimer Energie :

Schéma N 06 : la cartographie des processus



Source : réalisé par moi-même



**Chapitre 03 : la mise en
place de la norme ISO
26000**

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

1. Les étapes de mise en place de la norme ISO 26000 :

1.1 la démarche de mise en place de la norme ISO 26000 :

La présente norme internationale ISO 26000 fournit des lignes directrices qui décrivent les étapes pour sa mise en œuvre, et comment concrétiser la démarche RSE et cela dans ses différents chapitres et articles, qui se résume en cinq étapes qui sont les suivantes :

Etape 1 : établir un examen des caractéristique de la responsabilité sociétale et de son rapport avec le développement durable cette étapes est citée dans l'article 3 ;

Etape 2 : revoir les sept principes de la responsabilité sociétale décrits dans l'article 4 ; en identifiant les valeurs de l'entreprise

Ces deux premières étapes constituent l'achèvement d'un état des lieux ;

Etapes 3 : Identifier la responsabilité sociétale dans sa sphère d'influence en identifiant les différents enjeux de l'entreprise liés a la responsabilité sociétale, cette étape peut intégrer un diagnostic ISO 26000 qui est nécessaire pour une bonne analyse de l'existant, ainsi elle comprend l'identification des parties prenantes (salariés, clients, consommateurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires, pouvoirs publiques, autorités locales, media, ONG, riverains, ...) et de dialoguer avec elles selon l'article 5

Etape 4 : aborder les questions centrales de la norme selon l'article 6 en traitant les principes pour chacune de ces dernières, en d'autre terme appréhender les principes et identifier les questions centrales ainsi que les domaines d'action pertinents et importants de la responsabilité sociétale,

Etape 5 : intégrer la responsabilité sociétale dans l'ensemble de ses décisions et activités en utilisant les lignes directrices données dans l'Article 7 ; (intégration de la responsabilité sociétale dans ses politiques, dans sa culture d'organisation, dans ses stratégies et activités, développement de compétences internes en matière de responsabilité sociétale.)

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

Etape 6 : réaliser des actions de communication interne et externe axées sur la responsabilité sociétale, et revue régulière de ces actions et pratiques liées à la responsabilité sociétale.

La démarche RSE se concrétise par un ensemble de document tel que la **charte d'éthique**, **rapport sociétal** et le **reporting**.

1.2 Le diagnostic ISO 26000 :

□ Définition du terme diagnostic :

Le mot "diagnostic" est d'origine grecque "dianosis" ; il est composé d'un préfixe (dia) incluant l'idée de division et d'un substantif (gnostic) qui désigne l'action de connaître.

Le diagnostic est à l'origine un mot réservé à la médecine qui consiste à mener un examen afin d'identifier un mal, un malaise une maladie à partir de symptômes, mais on a étendu ce mot à l'entreprise depuis que le management existe.

Selon J.P. THIBAUT : « *Le diagnostic global " c'est un modèle de base qui analyse l'entreprise dans une perspective globale à travers ses fonctions et son organisation et débouche sur des propositions d'amélioration, ces informations permettront aux principaux responsables d'orienter leur action pour améliorer les performances de l'entreprise* ». ²⁴

□ Diagnostic ISO 26000 :

Consiste en une analyse des pratiques de l'organisation au regard d'une grille d'analyse afin de pouvoir déterminer les questions centrales de la norme ainsi que les domaines d'actions les plus pertinents et ceux qui sont applicables, en d'autre terme c'est une démarche d'analyse de la situation et de l'existant.

Cet état des lieux a pour objectif de passer en revue les sept questions centrales de la norme afin de :

- ❖ Déterminer les domaines d'actions pertinent et applicable
- ❖ Déterminer les domaines d'action important pour l'organisation
- ❖ Les priorités d'action en fonction des éléments de pertinence et d'importance

²⁴ THIBAUT, (J.P.) : Le diagnostic d'entreprise, *guide pratique*, édition Sedifor, Paris, 1989, P.19.

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

Le diagnostic ISO 26000 est applicable à l'aide de plusieurs outils reconnus et chaque entreprise choisit celui qui lui convient, on peut citer quelques un parmi plusieurs :

❖ Diagnostic AFAQ 26000 :

Outil de diagnostic fondé sur la norme ISO 26000 qui se base sur la collecte de données, de résultats et d'informations à noter sur 1000 points pour les attribuer à des niveaux progressifs de maturité : initial, progression, confirmé et exemplaire.

❖ Le guide de hiérarchisation AFNOR SD 21000 :

Publié en France en 2006, il permet la priorisation des domaines d'action et des parties prenantes, il permet de classer les enjeux selon les critères de performance et d'importance.

❖ Autodiagnostic :

C'est un outil qui a été développé par le centre des jeunes dirigeants, il permet de recenser l'existant, et de prendre conscience des manques, c'est l'outil qui a été utilisé par l'entreprise AMIMER ENERGIE afin d'établir leur diagnostic

2. Le diagnostic ISO 26000 d'AMIMER ENERGIE

2.1 Méthodologie de recherche :

Le travail a été effectué en s'appuyant sur la démarche méthodologique suivante :

- En premier lieu nous avons mené des entretiens avec quelques responsables de la filiale AMIMER ENERGIE afin de pouvoir établir un état des lieux de la situation existante pour s'engager dans une démarche responsabilité sociétale , responsable ressource humain, responsable commercial, responsable management qualité qui nous a servie le plus vu sa connaissance parfaite de l'entreprise ;
- En deuxième lieu nous nous somme basé sur la collecte et le recueil d'information à travers la documentation interne de l'entreprise tel que les plans d'action et les programme les procédures, et d'après les informations que j'ai constatées en étant présente chaque jour à l'entreprise ;
- En troisième lieu on a fait référence à l'outil « diagnostic grille des 03 niveaux » pour effectuer l'autodiagnostic, on faisant référence aux informations déjà recueillies.
- En quatrième lieu on a effectué une interprétation des résultats et les recommandations.

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

2.2 La réalisation d'un état des lieux

Ce diagnostic a été élaboré en faisant appel à un consultant externe pour accompagner l'entreprise dans la mise en œuvre de la norme ISO 26000, et le choix de l'outil est centré sur l'**autodiagnostic** appelé aussi **grille de diagnostic « 03 niveaux »**, basé sur la collecte et le recueil d'information et de la documentation, il nécessite une connaissance parfaite de l'entreprise,

Cet outil est élaboré, dans le cadre du projet sur l'adoption et l'utilisation de la norme iso 26000 sur la responsabilité sociétale dans la région MENA, par Mrs Sylvain Goize, Francois Sibille, Eric Vanin experts AFNOR France et mis en forme excel par dr Tariq Essaid expert national MAROC.

Cette grille est simple elle a pour objectif de permettre un positionnement de l'organisme en partant de ses niveaux de pratiques en matière de RSO , le diagnostic reprend les éléments générique de la norme, il n'est pas exhaustif, il permet de donner une priorisation des actions à mettre en place pour l'organisme.cet outil est plus avantageux par rapport aux autres existant, il détaille les questions centrales par domaine d'action ce qui permet de déterminer les pistes d' actions opérationnels afin s'améliorer.

Schéma N 07: présentation de l'outil utilisé pour le diagnostic « grille des trois niveaux »

Présentation de la grille

Questions centrale	Domaine	1 initiation	2 réalisation	3 Amélioration	Performance	Importance	Pxl P-I	Complément d'Informations relatives à la question
Gouvernance	Principes, vision et valeurs	Pas de réflexions formalisées sur les valeurs d'éthique RSO (honnêteté, intégrité, équité)	Quelques valeurs sont identifiées une réflexion est en cours sur l'éthique, les cadres ont participé aux réflexions	Les valeurs sont identifiées collectivement et font partie d'une charte d'éthique partagée et diffusée en cohérence avec l'ISO 26000				
Gouvernance	Principes, vision et valeurs	Aucun des 7 principes est connu ou partie de leurs	Principes de de façon explicite	Les principes sont elles font l'objet d'un suivi et d'une prise en compte opérationnelle probante				
Gouvernance	Principes, vision et valeurs	La direction n'a pas de position sur la RSO	La direction a une position formalisée sur quelques éléments de la RSO	La direction a une position formalisée en faveur de la RSO et des 7 principes				

Annotations :

- Arguments** (pointe vers la colonne Complément d'Informations relatives à la question)
- Résultat performance - l'importance** (pointe vers la colonne Importance)
- Niveau d'importance** (pointe vers la colonne Importance)
- Niveau de performance** (pointe vers la colonne Performance)
- Exemples indicatifs de niveaux de performance** (pointe vers les cellules de contenu)
- Domaines d'action** (pointe vers la colonne Domaine)
- Titre du chapitre de la norme** (pointe vers la colonne Questions centrale)

Source : guide utilisation et explication diagnostic 03 niveaux

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

Pour chacun des domaines d'action, 3 niveaux de performance et d'importance sont proposés et caractérisés par une note. Ils sont présentés sous la forme d'un descriptif succinct d'actions ou d'initiatives réalisées par l'entreprise.

- **Les niveaux de performance :**

Niveau « initiation » (1) valeur **1** points correspond à une simple prise de conscience, à des prises d'engagements ou à la mise en place d'actions non encore abouties (absence de mesure, déploiement partiel ou expérimental dans l'entreprise). Certains enjeux peuvent même ne faire l'objet d'aucune initiative.

Le niveau « réalisation » (2) valeur **2** points traduit une phase de concrétisation des initiatives dans l'entreprise. Les pratiques sont méthodiques et systématiques et les actions mises en place produisent des résultats.

Le niveau « amélioration » (3) valeur **3** point traduit à la fois : l'amélioration continue des performances en matière de développement durable l'innovation et l'exemplarité

- **Niveaux d'importance :**

Importance 1 : FAIBLE, le domaine est peu conséquent, la maîtrise du DA n'est pas à l'ordre du jour, il peut être laissé de côté.

Importance 2 : MOYENNE, la non maîtrise du DA peut mettre en cause la réussite des projets de l'entreprise/sa maîtrise est indispensable à la réalisation de projets.

Importance 3 : FORTE, la non maîtrise du DA peut mettre en cause l'entreprise dans sa pérennité/sa maîtrise est indispensable à sa pérennité

3. Le déroulement du diagnostic et l'interprétation des résultats :

3.1 La réalisation d'un état des lieux pour l'ensemble des questions centrales :

En les classant selon l'échelle d'importance et de performance

❖ Question centrale N 01 : La gouvernance

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

Domaine d'action 01 : principes, vision et valeurs

Afin d'effectuer le diagnostic on doit répondre aux questions suivantes dont les réponses sont classé dans le tableau si dessous :

- **Comment l'entreprise a-t-elle identifiée ses valeurs ? Sont-elles partagées par l'ensemble des collaborateurs ? Quelles sont-elles?**
- **Quels grands principes de comportement (responsabilité de rendre compte, transparence, éthique, respect des intérêts des parties prenantes, respect de la loi, respect des normes internationales, respect des Droits de l'Homme) sont-ils pris en compte dans les valeurs de l'entreprise ?**
- **Comment la direction montre-t-elle ou envisage-t-elle de montrer son engagement en faveur du développement durable ?**
- **A quel niveau l'entreprise est-elle engagée dans une démarche développement durable ? (direction générale, services ou départements, global...)**

Valeurs : l'entreprise AMIMER ENERGIE a une simple prise de conscience, et une simple réflexion qui n'est pas formalisées sur les valeurs responsabilité sociétale (tel que la transparence de ses activités et l'égalité), ainsi qu'elle n'accorde aucune importance à ces valeurs, vu que ce domaine a peu de conséquence il peut être laissé de côté.

L'entreprise doit prendre comme mesure et action de **veiller** sur ce domaine.

Principes : l'entreprise dispose d'un ensemble de principes qui régies leurs comportement mais qui sont pas intégrés aux valeurs RSE, ainsi qu'elle accorde une importance moyenne à ce domaine puisque sa non maîtrise est indispensable à la réussite du projet,

L'entreprise doit **veiller** sur ce domaine.

Formalisme : l'entreprise dispose de quelques éléments qui sont formalisé sur la RSE, tel que l'engagement de la démarche RSE,

Pour elle ce domaine est important elle doit le maitriser alors elle doit **veiller**

Démarche : l'entreprise est engagée dans une démarche de certification : ISO 9001 système management de la qualité et ISO 18001 système management de la santé et sécurité au travail ainsi elle s'est engagée dans la démarche développement durable ; une importance moyenne est accordée à ce domaine ; alors elle doit le **confronter**.

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

Communication : l'entreprise dispose d'un processus de communication interne, des réunions de sensibilisation au sein sont faites afin de faire connaître la norme ISO 26000 pour le personnel et d'autres procédures et instructions sont établies pour les autres normes telles que les affichages concernant la norme ISO 18001 ; la communication est très importante et indispensable pour sa pérennité ; l'entreprise doit **veiller** sur ce domaine

Tableau N 01 : présentation du diagnostic de la question centrale gouvernance selon la grille d'analyse des 03 niveaux « principes, vision et valeurs »

Gouvernance	Principes, vision et valeurs	Valeurs	Pas de réflexions formalisées sur les valeurs RSO	Quelques valeurs sont identifiées une réflexion est en cours sur l'éthique, les cadres ont participé aux réflexions	Les valeurs sont identifiées collectivement et font partie d'une charte d'éthique partagée et diffusée	1	0	0
Gouvernance	Principes, vision et valeurs	Principes	Aucun des 7 principes n'est connu ou fait partie des valeurs	Les principes de comportement sont connus, ils ne font pas partie des valeurs formalisées de façon explicite par l'organisation	Les principes sont intégrés dans les valeurs de l'organisation, elles font l'objet d'un suivi de prise en compte opérationnelle	2	2	0
Gouvernance	Principes, vision et valeurs	Formalisme	La direction n'a pas de position sur la RSO	La direction a une position formalisée sur quelques éléments de la RSO	La direction a une position formalisée en faveur de la RSO et des 7 principes	2	2	0
Gouvernance	Principes, vision et valeurs	Démarche	Aucune démarche organisationnelle sur la RSO n'est engagée	Une démarche organisationnelle sur la RSO est engagée,	Engagement 21, démarche DD certification ISO 9001 14001 18001, etc	3	2	1
Gouvernance	Principes, vision et valeurs	Communication	Aucune démarche de communication sur la RSO n'est engagée	Une démarche de communication sur la RSO est engagée,	Communication à propos Engagement 21, démarche DD certification ISO 9001 14001 18001, etc	3	3	0

Source : outil diagnostic grille d'analyse des 03 niveaux

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

Domaine d'action 02 : relation avec les parties prenantes

Il est nécessaire de répondre aux questions suivantes :

- Comment l'entreprise cherche-t-elle à identifier les acteurs qui sont intéressés à son activité (directement ou indirectement) ?
- Comment l'organisation organise-t-elle ses relations avec des partenaires extérieurs n'influençant pas directement son activité ?
- L'entreprise dialogue-t-elle de manière transparente avec l'ensemble de ses parties prenantes ? Comment recueille-t-elle ensuite leurs attentes ?
- Comment les attentes des parties prenantes sont-elles prises en compte dans l'identification de la responsabilité sociétale de l'entreprise, et dans la définition et la mise en œuvre de sa stratégie ?
- Comment l'entreprise les encourage-t-elle ses parties prenantes à s'engager dans le développement durable ?
- Comment l'entreprise évalue-t-elle le point de vue des parties prenantes sur son activité ?

L'ensemble de réponses sont structurées et classées dans le tableau ci-dessous, donc on peut constater :

Identification des parties prenantes : L'identification des parties prenantes a été faite par le responsable qualité en collaboration avec moi-même, ce domaine est très important pour assurer la pérennité de l'entreprise puisque c'est une étape importante pour le dialogue, le résultat c'est de **veiller** sur ce domaine.

Type de relation avec les parties prenantes : l'entreprise a de bonnes relations avec ses parties prenantes surtout ses partenaires qui ont une influence directe sur son activité, elle ouvre des voies de discussions et de communication, elle reçoit toutes réclamations ou autres, pour elle une moyenne importance suffit de ce fait elle doit **veiller** sur ce domaine.

Dialogue : l'entreprise n'a rien fait pour se réunir et contacter ses parties prenantes afin de dialoguer avec eux, même si elle le considère comme important pour la réussite du projet ; AMIMER ENERGIE doit vite **Agir** sur ce domaine.

Objet : l'entreprise respecte ses parties prenantes et vise leur satisfaction en prenant en considération quelques attentes dans sa stratégie tel que son engagement concernant la

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

satisfaction de ses clients (de fournir des produits et services de qualité, respect des délais de livraison ...); de veiller sur la santé et la sécurité de ses employés ..., elle accorde une importance moyenne à ces dernières elle doit **veiller** sur ce domaine.

Promotion : elle doit **Agir** sur ce domaine ; il est indispensable pour la continuité du projet vu que l'entreprise n'est envisagée dans aucune action d'encouragement de ses parties prenantes.

**Tableau N 02 : diagnostic du deuxième domaine de la gouvernance
« relation avec les parties prenantes »**

9	Gouvernance	Relation avec les Parties Prenantes	Identification des PP	Aucune recherche n'est effectuée pour identifier les acteurs intéressés par l'activité de l'organisation	Une recherche est effectuée pour identifier les acteurs intéressés directement par l'activité de l'organisation	Une recherche est effectuée pour identifier les acteurs intéressés directement et indirectement par l'activité de l'organisation	3	3	0
10	Gouvernance	Relation avec les Parties Prenantes	Type de relation avec les PP	L'organisation subit les relations avec ses partenaires extérieurs	L'organisation organise ses relations avec les partenaires qui ont une influence directe sur son activité	L'organisation organise ses relations avec les partenaires directes et indirects qui influencent son activité	2	2	0
11	Gouvernance	Relation avec les Parties Prenantes	Dialogue	Seuls les dialogues liés aux activités de l'organisation sont effectués	Des dialogues sont instaurés avec les partenaires clés sur les thèmes de la RSO	Un dialogue transparent sur la RSO est instauré avec l'ensemble des partenaires	1	2	-1
12	Gouvernance	Relation avec les Parties Prenantes	Objet	Seules les exigences contractuelles et réglementaires imposées par les parties prenantes sont prise en compte dans la stratégie de l'organisation	L'organisation prend en compte les attentes des parties prenantes clés et les intègre à sa stratégie	L'organisation prend en compte l'ensemble des attentes des parties prenantes pour élaborer sa stratégie et la réviser	2	2	0

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

13	Gouvernance	Relation avec les Parties Prenantes	Promotion	L'organisation n'a pas d'action d'encouragement vis-à-vis de ses parties prenantes pour qu'elles s'engagent dans la RSO	L'organisation incite ses parties prenantes clés à s'engager dans la RSO	L'organisation aide ses parties prenantes dans leur engagement dans la RSO	1	2	- 1
----	--------------------	--	------------------	---	--	--	---	---	--------

Source : outil diagnostic grille d'analyse des 03 niveaux

Domaine d'action n 03 : Responsabilité de rendre compte et transparence

Les questions suivantes sont indispensables pour faire le diagnostic de ce domaine :

- **Quelle importance l'entreprise accorde-t-elle à la nécessité de rendre compte auprès de ses parties prenantes ?**
- **Comment l'entreprise identifie-t-elle les canaux de communication et la nature des informations, en fonction des différentes parties prenantes ?**
- **Comment l'entreprise assure-t-elle la transparence de l'ensemble des données économiques, sociales et environnementales la concernant ?**
- **Comment l'entreprise évalue-t-elle l'efficacité de sa communication externe ?**

Tableau N 03 : suite du diagnostic de la gouvernance « responsabilité de rendre compte »

5	Gouvernance	Responsabilité de rendre compte et transparence	Identification de PP et comptes à leur rendre	Aucune disposition n'est prise, les parties prenantes auxquelles elle doit rendre compte ne sont pas identifiées	L'organisation identifie ses parties prenantes auxquelles elle doit rendre compte et les éléments dont elle a à rendre compte	L'organisation a mis en place un dispositif pour rendre compte des ses activités et de ses prises de décisions et vérifie régulièrement son efficacité	1	2	- 1
6	Gouvernance	Responsabilité de rendre compte et transparence	Communication des comptes à rendre	Aucune disposition particulière de communication n'est prise pour communiquer	Les canaux de communication sont identifiés ainsi que informations pour les parties prenantes principales	Les canaux sont identifiés ainsi que les informations pour toutes les parties prenantes en fonction de leur importance	2	2	0

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

			avec les parties prenantes						
7	Gouvernance	Responsabilité de rendre compte et transparence	Objet de Transparence	L'organisation assure la transparence sur les données réglementaires obligatoires	L'organisation assure la transparence sur quelques données sociales, environnementales, économiques	L'organisation assure la transparence sur l'ensemble des données sociales, environnementales, économiques	3	2	1
8	Gouvernance	Responsabilité de rendre compte et transparence	Evaluation de la Communication externe	Aucune évaluation de la communication externe n'est effectuée sur les thèmes de la RSO	L'évaluation de la communication externe est effectuée spécifiquement pour la RSO	L'évaluation de la communication externe est effectuée pour l'ensemble des activités	1	2	-1

Source : outil diagnostic grille d'analyse des 03 niveaux

Identification des parties prenantes et compte à leurs rendre : l'entreprise doit **AGIR** sur cette action, vu qu'elle est importante pour la réussite du projet, un plan d'action doit être mit en œuvre pour l'identification des parties prenantes auxquelles elle doit rendre compte

Communication des comptes à rendre : l'entreprise n'a pratiquement fait aucune disposition de communication avec les parties prenante même si elle est importante pour sa pérennité, elle doit prendre comme action de **veiller** sur cette action.

Objet de transparence : la transparence est importante pour cette entreprise, elle diffuse toutes informations et données relatives à son activité et tous ce qui concerne les volés sociale, environnementale et économique, elle est dans la mesure de bien répondre à cette action elle la **confronter**.

Evaluation de la communication externe : l'entreprise n'a effectué aucune évaluation ni disposition de communication externe, cette action est importante elle lui facilite le dialogue avec les parties prenantes, elle doit **Agir** et envisagé un plan d'action.

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

Domaines d'action n 04 : prise de décision

Tableau N 04 : diagnostic de la gouvernance « prise de décision »

Gouvernance	Prise de décision	Participation des salariés	pas de participation des salariés	encouragement ponctuel à la participation de salariés à quelques activités d'organisation en relation avec la RSO	participation effective des salariés à tous les niveaux aux activités de l'organisation en rapport avec la RSO	2	3	-1
Gouvernance	Prise de décision	Equilibre des pouvoirs	par d'équilibre des pouvoirs, pouvoir centraliser	équilibre ponctuel des niveaux de pouvoir	équilibre le niveau de pouvoir de responsabilité et de compétence des personnes qui prennent les décisions au nom de l'organisation	3	3	0
Gouvernance	traçabilité	Traçabilité	pas de traçabilité concernant la RSO	traçabilité partielle des décisions et des résultats de décisions concernant la RSO	Traçabilité totale des décisions et des résultats concernant la RSO	2	3	-1

Source : outil diagnostic grille d'analyse des 03 niveaux

Participation des salariés : l'entreprise accorde une participation moyenne de ses employeur aux activités en relation avec la responsabilité sociétal, un plan d'action est nécessaire pour **AGIR** sur cette action qui est très importante afin de garantir sa pérennité

Equilibre des pouvoirs : AMIMER ENERGIE accorde une grande importance à la hiérarchisation des pouvoirs, ses responsable et directeurs ont le pouvoir de prendre des décisions parce qu'ils sont compétents elle doit juste **veiller** sur ce domaine.

Traçabilité : garder des preuves après chaque action est tres important ; l'entreprise assure la traçabilité concernant toutes ses activités, mais elle dispose d'une traçabilité partielle en matière de prise de décisions concernant la responsabilité sociétale, le résultat de cette étape est d'**Agir** sur ce domaine et un plan d'action est recommandé.

Domaine d'action n 05 : respect des lois et des normes de comportement

Sur la base des réponses aux Les questions suivantes nous aideront à effectuer le diagnostic :

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

- Comment l'entreprise s'assure-t-elle qu'elle se conforme aux exigences juridiques et réglementaires dans toutes les juridictions où elle opère ?
- Comment l'entreprise identifie-t-elle les nouvelles évolutions de la réglementation ? Comment y répond-elle?
- Comment l'entreprise s'assure-t-elle du respect des normes et règlements nationaux et internationaux dans le cadre des activités de ses fournisseurs, sous traitants, etc. ?
- Comment l'entreprise cherche-t-elle à influencer ses parties prenantes afin qu'elles adoptent des règles d'éthique, que ce soit sur le plan économique, social ou environnemental ?

Etendue, veille et promotion : l'entreprise respect les lois et les règlements elle surveille toutes ses activités et assure leurs conformité aux exigences règlementaires et juridiques, le respect des consommateurs, fournir un produit conforme à certaines normes produit, un règlement intérieurs existants.... ;

Elle a mit en place un système de veille réglementaire et juridique, on peut dire qu'elle doit **veiller** sur ces attentes et de travailler plus sur ces dernière pour être conforme.

Tableau N 05 : diagnostic de la gouvernance « respect des lois et des normes de comportement »

14	Gouvernance	Respect des lois et des normes de comportement	Etendue	L'organisation respecte les exigences juridiques et réglementaires dont elle a connaissance ou qui lui sont imposées	L'organisation surveille sa conformité aux exigences juridiques et réglementaires pour ses activités principales	L'organisation surveille sa conformité aux exigences juridiques et réglementaires pour l'ensemble de ses activités	3	3	0
15	Gouvernance	Respect des lois et des normes de comportement	Veille	L'organisation ne surveille pas l'évolution de la réglementation, elle n'y répond que lorsqu'elle y est contrainte	L'organisation surveille les juridictions et réglementations liées à ses activités principales	L'organisation a mis en place une veille réglementaire et juridique	3	3	0

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

16	Gouvernance	Respect des lois et des normes de comportement	Promotion	L'organisation ne cherche pas à influencer ses parties prenantes pour le respect des exigences réglementaires liées à sa production	L'organisation cherche à influencer ses parties prenantes pour l'adoption de règles réglementaires sur les produits ou prestations	L'organisation cherche à mettre en place une veille commune et des règles communes d'application sur les textes réglementaires et leurs applications	1	1	0
----	--------------------	---	------------------	---	--	--	---	---	---

Source : outil diagnostic grille d'analyse des 03 niveaux

Domaine d'action n 06 : Approche stratégique et objectifs : planification de l'intégration et du déploiement de la responsabilité sociétale

Sur la base de ces questions nous avons établis le diagnostic de cette action qui est présenté dans le tableau si dessous

- **Comment l'entreprise définit-elle sa mission et sa "vision du succès" ?**
- **Comment l'entreprise a-t-elle identifiée sa responsabilité sociétale (manière dont ses décisions et activités ont une incidence sur les autres et sur l'environnement, et manière dont elle appréhende les attentes de la société eu égard à la conduite responsable à avoir face à ces impacts) ?**
- **Si elle a été identifiée, les éléments de la responsabilité sociétale sont-ils hiérarchisés en fonction de leur pertinence et de leur importance ?**
- **Les plus pertinents et les plus importants sont-ils pris en compte dans l'élaboration de la stratégie ?**
- **Comment la stratégie de l'entreprise est-elle définie ?**
- **Comment les objectifs généraux de l'entreprise sont-ils déterminés ?**

Tableau N 06 : suite du diagnostic de la question centrale gouvernance

Gouvernance	Approche stratégique et objectifs de planification et du déploiement de la	Mission et Vision	L'organisation a défini ses missions et n'a pas de vision de ses succès	L'organisation a défini et communiqué sa vision du succès, ses missions sont définies et connues de tous	L'organisation a défini avec ses parties prenantes et communiqué sur sa vision du succès, ses missions sont définies et	2	2	0
--------------------	---	--------------------------	---	--	---	---	---	---

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

		Responsabilité Sociétale				connues de tous			
18	Gouvernance	Approche stratégique et objectifs : planification de l'intégration et du déploiement de la Responsabilité Sociétale	Approche RS	L'organisation n'a pas identifié son approche de la responsabilité sociétale, elle n'a identifié aucune des incidences qu'elle peut avoir sur les autres en matière de RSO	L'organisation a défini son approche de sa responsabilité sociétale pour son activité	L'organisation a identifié sa responsabilité sociétale pour elle et pour l'ensemble de ses parties prenantes	1	2	-1
19	Gouvernance	Approche stratégique et objectifs : planification de l'intégration et du déploiement de la Responsabilité Sociétale	Hierarchie RS	Aucun élément de la RSO n'est identifié ni hiérarchisé	Les éléments de la RSO pour les parties prenantes principales sont hiérarchisés et pris en compte dans la stratégie	Les éléments de la RSO pour l'ensemble des parties prenantes sont hiérarchisés et pris en compte dans la stratégie	1	2	-1
20	Gouvernance	Approche stratégique et objectifs : planification de l'intégration et du déploiement de la Responsabilité Sociétale	Stratégie RS	La stratégie de l'entreprise en matière de RSO n'est pas définie	La stratégie de l'entreprise en matière de RSO est définie	La stratégie de l'entreprise en matière de RSO est définie et révisée régulièrement	1	3	-2
21	Gouvernance	Approche stratégique et objectifs : planification de l'intégration et du déploiement de la Responsabilité Sociétale	Objectifs RS	Aucun objectif en matière de RSO n'est défini	Les objectifs en matière de RSO sont définis et suivis pour l'entreprise	Les objectifs en matière de RSO sont définis, suivis, révisés avec les parties prenantes	3	3	0

Source : outil diagnostic grille d'analyse des 03 niveaux

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

Selon le tableau la **Mission et vision** et les **objectives responsabilités sociétales** sont en phase de réalisation l'entreprise devrait **veiller** sur ces actions.

L'entreprise n'a aucune **approche responsabilité sociétale** ni **hiérarchisation** de ses éléments elle devrait **AGIR** sur ces deux action pour assurer la réussite de la démarche RSE

La stratégie responsabilité sociétale : l'entreprise n'a effectué aucune définition de sa stratégie en matière RS, elle devrait **REAGIR** rapidement et un plan d'action est envisagé.

Domaine d'action n 07 : déploiement de la responsabilité sociétale et la surveillance des performances

Pour effectuer un état des lieux de ce domaine o doit trouver des réponses à ses questions :

- Comment l'entreprise déploie-t-elle sa stratégie à tous les niveaux (politique, méthodes, outils, système de management...)?
- Comment l'entreprise assure-t-elle le pilotage de ses performances ?
- Comment l'entreprise assure-t-elle l'exactitude des données qu'elle utilise et fournit ?
- Quels outils de reporting existent dans l'entreprise pour s'assurer de l'efficacité, de la compréhension et du déploiement de sa stratégie ? (tableaux de bord internes, comptabilité analytique par produits, comptabilité analytique par contrat, rapports de contrôle interne...)
- Ces outils permettent-ils de s'assurer de la maîtrise des moyens mis en œuvre sur les plans économiques, sociaux et environnementaux, et de la pérennité de l'entreprise ?
- Permettent-ils des décisions et choix stratégiques ?
- Permettent-ils de maîtriser les processus et produits afin d'en assurer la fiabilité ?

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

Tableau N 07 : suite diagnostic de la gouvernance « déploiement de la responsabilité sociale » et « surveillance des performances »

22	Gouvernance	Déploiement de la Responsabilité Sociétale	Déploiement	L'organisation ne déploie pas la RSO	L'organisation déploie la RSO sur ses processus principaux	L'organisation déploie la RSO sur l'ensemble de son organisation	1	3	-2
23	Gouvernance	Surveillance des performances	Mesure	L'organisation n'assure aucune mesure ni surveillance de ses performances	L'organisation n'assure une mesure et une surveillance que pour les performances des activités principales	L'organisation assure une mesure et une surveillance pour les performances de l'ensemble de ses activités	3	3	0
24	Gouvernance	Surveillance des performances	Pilotage	Aucun pilotage des performances n'est effectué	Seul le pilotage des performances des processus clés est effectué	Le pilotage des performances est effectué pour l'ensemble des activités de l'organisation	3	3	0
25	Gouvernance	Surveillance des performances	Reporting	Il n'existe pas ou peu de reporting pour s'assurer de l'efficacité et du déploiement de la stratégie	L'organisation a mis en place des reporting pour les activités clés pour s'assurer du déploiement et de l'efficacité de la stratégie	L'organisation a mis en place des reporting pour l'ensemble de ses activités pour s'assurer du déploiement et de l'efficacité de sa stratégie	3	3	0
26	Gouvernance	Surveillance des performances	Efficacité	Les outils mis en œuvre ne permettent pas de s'assurer de la maîtrise des moyens mis en œuvre pour la RSO	Les outils mis en œuvre permettent de s'assurer des moyens mis en œuvre en matière de RSO pour les activités clés	Les outils mis en œuvre permettent de s'assurer des moyens mis en œuvre en matière de RSO pour toutes les activités	2	3	-1
27	Gouvernance	Surveillance des performances	Prise de décision	Les outils mis en œuvre ne permettent pas de prendre des décisions et des choix stratégiques	Les outils mis en œuvre permettent de prendre des décisions et des choix stratégiques pour les activités clés	Les outils mis en œuvre permettent de prendre des décisions des choix stratégiques pour l'ensemble des activités	2	3	-1
28	Gouvernance	Surveillance des performances	Maitrise	Les outils mis en œuvre ne permettent pas de maîtriser les	Les outils mis en œuvre permettent de maîtriser les processus clés et	Les outils mis en œuvre permettent de maîtriser l'ensemble des	2	3	-

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

			processus et produits	et	leur produits	processus et des produits				1
--	--	--	-----------------------	----	---------------	---------------------------	--	--	--	---

Source : outil diagnostic grille d'analyse des 03 niveaux

Le déploiement de la RSE : l'entreprise est dans la phase d'initiation aucune mesure n'a été faite, elle devrait **REAGIR** vu son importance ; un plan d'action doit se faire.

Surveillance des performances : l'entreprise **mesure** et **pilote** et surveille sa performance de l'ensemble de ses activités ; des actions de **reporting** sont faite, en réalisant des rapports de reporting des activités de l'entreprise, elle est en phase d'amélioration l'action qui doit être envisagé c'est de **veiller**.

Pour l'**efficacité ; prise de décisions et la maîtrise** des outils sont mit en œuvre par l'entreprise utiliser juste pour ses activités clés, ces actions sont en phase de réalisation, Amimer Energie doit **Agir** sur ces trois actions qu'elle considère importantes.

Domaines d'action n 8 : Amélioration des performances de l'entreprise

Les questions suivantes sont a posé pour le diagnostic de ce domaines :

- Comment sont utilisées les conclusions de la surveillance des performances, notamment pour veiller à leur progression ?
- Quel est le rôle des parties prenantes dans la revue des performances de l'entreprise en matière de responsabilité sociétale ?
- Quels sont les axes et les leviers de pérennisation de l'entreprise ?

Tableau N 08 : diagnostic gouvernance « amélioration des performances »

29	Gouvernance	Amélioration des performances de l'entreprise	Surveillance des Performances	La surveillance des performances ne permet pas de conclure sur leur progression en matière de RSO	La surveillance des performances permet d'établir des conclusions sur la progression en matière de RSO pour les	La surveillance des performances permet d'établir des conclusions sur la progression en matière de RSO pour	2	3	-	1
----	--------------------	--	--------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

					processus et produits clés	l'ensemble des processus et produits clés			
30	Gouvernance	Amélioration des performances de l'entreprise	Rôle des parties prenantes dans les performances	Les parties prenantes n'ont aucun rôle dans la revue des performances de l'organisation en matière de RSO	Les parties prenantes ont un rôle dans la revue des performances pour les processus clés de l'organisation en matière de RSO	Les parties prenantes ont un rôle dans la revue des performances pour l'ensemble des processus de l'organisation en matière de RSO	2	3	-1
31	Gouvernance	Amélioration des performances de l'entreprise	Pérennisation	Aucun axes de pérennisation de l'entreprise n'est identifié ni suivi	Quelques axes de pérennisation sont identifiés et suivis	L'ensemble des axes de pérennisation sont identifiés et suivis	2	2	0

Source : outil diagnostic grille d'analyse des 03 niveaux

La surveillance des processus : elle s'effectue seulement pour les processus clés de l'entreprise, elle est en phase de réalisation ;

Le rôle des parties prenantes dans les performances : concerne seulement les processus clés de l'entreprise, elle est en phase de réalisation ;

Ces deux actions doivent être revu par l'entreprise et un plan d'action à établir afin d'**Agir** sur ces derniers

Pérennisation : quelques axes sont identifiés dans la stratégie de l'entreprise qui vise la durabilité de son système pour tout le groupe même dans le cas d'élargissement de l'activité

L'entreprise devrait veiller sur ce dernier.

Question centrale n 02 : les droits de l'homme

- L'entreprise respecte t'elle les droit de l'homme?
- Est-ce qu'elle identifie l'impact de ses activités sur les droits de l'homme ?
- Identifie-t-elle les risques lies à ses activités et qui ont une incidence sur ses employés ? L'entreprise est elle en mesure de répondre à tous domaines d'action et attentes des droits de l'homme ?

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

Tableau N 09 : présentation du diagnostic de la question centrale « droits de l'homme » selon la grille des 03 niveaux

32	Droits de l'Homme	Obligation de vigilance	Identification	L'organisation n'a effectué aucune étude sur l'impact de ses activités sur les droits de l'homme	L'organisation a effectué une étude d'impact des ses activités principales sur les droits de l'homme	L'organisation effectue régulièrement une étude d'impact de ses activités sur les droits de l'Homme pour l'ensemble des ses activités et de celle de ses parties prenantes	1	1	0
33	Droits de l'Homme	Obligation de vigilance	Mise en œuvre	L'organisation ne s'assure pas du respect des droits de l'homme sur sa chaîne de valeur	L'organisation s'assure du respect des droits de l'homme sur les éléments principaux de sa chaîne de valeur	L'organisation s'assure régulièrement du respect des droits de l'Homme sur l'ensemble de sa chaîne de valeur	3	3	0
34	Droits de l'Homme	Situations représentant un risque pour les droits de l'Homme	Gestion du risque	L'organisation n'effectue aucune recherche ni analyse des situations à risque	L'organisation effectue des recherches et des analyses des situation à risques pour ses activités principales	L'organisation régulièrement effectue des recherches et des analyses des situations à risques pour l'ensemble de ses activités	3	3	0
35	Droits de l'Homme	Prévention de la complicité	Démarche	L'organisme n'entreprend aucune démarche de prévention de la complicité	L'organisme a mis en place une démarche de prévention de la complicité sur ses activités principales	L'organisme a mis en place une démarche de prévention de la complicité sur l'ensemble de sa chaîne de valeur	1	1	0
36	Droits de l'Homme	Résolution des griefs	Mécanismes	L'organisation n'a rien prévu pour la résolution des griefs	L'organisme a mis un dispositif à la disposition de ses parties prenantes pour la résolution des griefs	L'organisme a mis un dispositif à la disposition de ses parties prenantes (internes et externes) pour la résolution des griefs et en vérifie régulièrement l'efficacité	2	2	0

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

37	Droits de l'Homme	Résolution des griefs	outils de collecte	L'organisme n'a pris aucune disposition pour permettre aux parties prenantes de dénoncer ou de mettre en évidence une situation de violation des droits de l'homme	L'organisation a mis un dispositif en place pour permettre aux parties prenantes de dénoncer ou de mettre en évidence une situation de violation des droits de l'homme	L'organisation vérifie régulièrement l'efficacité du dispositif de mis en place pour permettre au partie prenantes de dénoncer ou de mettre en évidence une situation de violation des droits de l'Homme	1	1	0
38	Droits de l'Homme	Résolution des griefs	Recours	Aucun mécanisme de recours au profit de l'organisme ou des parties prenantes n'est défini	Un mécanisme de recours est mis en place au profit de l'organisme ou des parties prenantes	La mesure de l'efficacité du mécanisme de recours est régulièrement effectuée	2	2	0
39	Droits de l'Homme	Discrimination et groupes vulnérables	Identification des motifs de discrimination	L'organisme n'effectue aucune démarche pour proscrire les motifs illégitimes de discrimination dans le cadre de ses activités	L'organisation a identifié les motifs illégitimes de discrimination et a met en place des actions visant a proscrire les motifs illégitimes de discrimination	L'organisme vérifie régulièrement l'efficacité du dispositif	0	0	0
40	Droits de l'Homme	Discrimination et groupes vulnérables	Attention envers les motifs	L'organisme ne porte aucune attention particulière à la non discrimination des populations vulnérables	L'organisme a mis en place une attention particulière à la non discrimination des populations vulnérables	L'organisme a mis en place une attention particulière à la non discrimination des populations vulnérables et en vérifie régulièrement l'efficacité	0	0	0
41	Droits de l'Homme	Discrimination et groupes vulnérables	Mise en place d'actions	L'organisme ne met aucune action particulière visant à l'équité et à l'insertion au niveau social et local	L'organisme met en place des actions visant à l'équité et à l'insertion	L'organisme met en place régulièrement des actions visant à l'équité et l'insertion	2	2	0
42	Droits de l'Homme	Discrimination et groupes vulnérables	Prise en compte dans la politique salariale	L'organisme ne prend pas en compte les questions relatives aux	L'organisme prend en compte les questions relatives aux discriminations	L'organisme prend en compte les questions relatives aux discriminations dans sa politique	0	0	0

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

				discriminations dans sa politique salariale	dans sa politique salariale	salariale et en vérifie régulièrement l'efficacité			
43	Droits de l'Homme	Droits civiques, politiques, économiques, sociaux et culturels		L'organisation ne prend aucune dispositions qui garantissent le respect des droits civils , politiques, économiques , sociaux auprès de ses parties prenantes et de ses salariés	L'organisation a pris des dispositions qui garantissent le respect des droits civils économiques et sociaux	L'organisation a pris des dispositions pour le respect des droits civils politiques, économiques et sociaux de ses parties prenantes et de ses salariés et en vérifie la réalité régulièrement	3	3	0
44	Droits de l'Homme	Droits fondamentaux au travail		L'organisation ne se préoccupe pas du respect des droits fondamentaux au travail	L'organisation vérifie qu'elle respecte les droits fondamentaux au travail dans le cadre de ses activités et incite ses parties prenantes	L'organisation vérifie régulièrement qu'elle respecte les droits fondamentaux au travail et que ses parties prenantes en font autant	3	3	0

Source : outil diagnostic grille d'analyse des 03 niveaux

Selon les résultats classés dans le tableau du diagnostic des 03 niveaux si dessus on peut constater que l'entreprise accorde une importance aux droits de l'homme, et elle met en place des procédures de gestion de risque qui sont en amélioration continue ; et elle n'a pas encore identifié aucun impact de ses activités ;

Amimer Energie devrait **veiller** sur les droits de l'homme y compris sur l'ensemble de ces domaines d'action, et attentes qui lui ont associées, des actions de surveillances sont recommandées ;

Le domaine **discrimination et groupe vulnérable** n'est plus important ni performant pour elle néglige la totalité de ses actions à l'exception de la mise en place d'action de l'équité et d'insertion sociale et local

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

Question centrale n 03 : relation et conditions de travail

- L'entreprise respecte-elle les principes de la gestion responsable des ressources humaines, en matière de bien-être, de santé-sécurité au travail... ?

Tableau N 10 : présentation du diagnostic « relation et conditions de travail » selon la grille des 03 niveaux

45	Relations et conditions de travail	Emploi/relations employeur-employé	Respect de la réglementation en vigueur : salariés juridiquement reconnus L'entreprise respecte le code du travail	L'entreprise s'engage à assurer une stabilité de l'emploi. Evite toute discrimination (à l'embauche et lors de l'exercice). Ne profite pas de conditions de travail non équitables par des sous-traitants et fournisseurs... L'entreprise favorise à l'évolution professionnelle interne...	L'entreprise veille au respect de ses engagements auprès des autres parties prenantes avec lesquelles elle est en relation. L'entreprise encourage l'ensemble de ses partenaires à respecter les conventions de l'OIT et la déclaration universelle des droits de l'Homme Personnalisation des contrats de travail pour prendre en compte l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie de famille.	2	2	0
46	Relations et conditions de travail	Conditions de travail et protection sociale	Compatibilité avec la réglementation en vigueur et les normes internationale de travail	Equilibre vie personnelle et professionnelle Adaptation des rémunérations aux conditions personnelles des salariés Transparence des grilles salariales,	Optimisation des conditions de travail, en terme d'environnement, d'outils, de méthodes mais aussi de traditions, cultures, religion, etc. Développement du télétravail	1	2	-1
47	Relations et conditions de travail	Dialogue social	L'entreprise n'empêche pas les travailleurs de constituer leurs propres organisations ou d'y adhérer ou de mener des négociations collectives, mais ne l'encourage pas non plus	Culture d'entreprise et valeurs définies et partagées par le personnel. Prise en compte des avis (formels et informels) des employés ainsi que des recommandations des instances représentatives du personnel lors de	Les employés sont considérés comme des partenaires actifs de l'entreprise et non comme de simples acteurs économiques. Le système de gouvernance conduit à l'implication de tous dans la prise de décision, la conduite de projet, le	1	2	-1

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

				l'élaboration de la stratégie. Présence de mécanismes de concertation ponctuelle	fonctionnement. Le personnel participe directement aux décisions et aux actions liées à la responsabilité sociétale de l'entreprise			
48	Relations et conditions de travail	Santé et sécurité au travail	Sensibilisation et information du personnel sur ce thème	Formation aux règles en matière d'hygiène, santé et sécurité Mise en place d'un système de management de la santé et sécurité au travail	Groupes de travail pour l'amélioration des conditions de travail (hygiène, santé, sécurité) Positionnement de l'entreprise au delà de la législation en vigueur	2	3	-1
49	Relations et conditions de travail	Développement des RH	L'entreprise ne respecte pas de manière exhaustive la réglementation relative au domaine des ressources humaines L'entreprise réalise ses recrutements en fonction de la situation de l'entreprise L'entreprise réalise peu, voire pas, de formation Pas de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences	L'entreprise dispose d'un plan de formation et des mécanismes d'évaluation des formations et des résultats qui en découlent (augmentation de la productivité, baisse de l'absentéisme...) L'entreprise met en place des actions de mise à niveau des compétences L'entreprise sensibilise ses collaborateurs à une meilleure compréhension des aspects de la responsabilité sociétale	L'entreprise assure une gestion des carrières afin de contribuer à l'épanouissement professionnel Elle favorise la promotion interne et offre la possibilité d'une réorientation complète : changement de fonction L'entreprise s'assure que des systèmes de reconnaissance des compétences aident les travailleurs à passer à un nouvel emploi Elle met en place une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.	2	3	-1

Source : outil diagnostic grille d'analyse des 03 niveaux

Interprétation :

Domaine d'action 01 : Emploi/relations employeur-employé

L'entreprise est dans la phase réalisation elle procède de bonnes relations avec ses employés elle respect leurs droits, elle favorise la promotion, permet une relation équitable entre eux, elle doit **veiller** sur ce domaine

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

Domaines d'action 02 et 03 : conditions de travail et protection social et le dialogue social L'entreprise doit **AGIR** est un plan d'action est nécessaire, elle est en phase d'initiation, seul les conditions de travail exigé par la réglementation et les plus nécessaires pour le déroulement de l'activité sont applicable tel que la réduction des facteurs de risque, prévention santé au travail, une assurance social est garantie par l'entreprise, création d'un syndicat par employés depuis 2001 qui leurs permet de revendiquer leur droit même si ces organisation sont pas encourager par l'entreprise ; aucun lieux de détente, ni restauration ni autres.

Domaine d'actions 03 et 04 : santé et sécurité au travail et le développement RH

Ces deux domaines sont en phase de réalisation, l'entreprise dispose d'un système de management de santé et sécurité au travail ISO 18001 afin de pouvoir protéger ses salariés contre tous danger qui peut être produit lors du travail dans les ateliers, en assurant des tenues de sécurité et d'autre instruction de travail, assurer la médecine du travail, immunisation des salariés contre le TETANOS en organisant des journées de vaccin et d'améliorer l'hygiène et securite des espaces de travail

L'entreprise encourage ses salariés en matière de formation, des plans de formation de ses ingénieurs et administrateurs existe, politique ressource humaine basé su le développement des compétences, gestion de carrière et promotion interne ; mais cela n'empêche pas de diminuer le tourn over elle est confronter au départ de des employés vu la pression et la charge du travail et le manque de motivations,

L'entreprise doit AGIR sur ses deux domaines qui sont important pour la réussite du projet, un plan d'action est à mettre en œuvre pour s'améliorer.

Question centrale 04 : l'environnement

- L'entreprise respect t'elle l'environnement ?
- Assume-t-elle les impacts de son activité sur l'environnement ?
- Accorde t'elle une importance au respect de l'environnement ?

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

Tableau N 11 : présentation du diagnostic « environnement »

50	L'environnement	Prévention de la pollution	Pas de démarche environnementale formalisée. Connaissance des lieux de risques de pollutions des sols Respect de la réglementation en terme de stockage	Intégration de paramètres environnementaux dans la stratégie de l'entreprise.	Démarche généralisée d'intégration de l'environnement : Conception, production, distribution (analyses de cycle de vie des produits et services) Réduction systématique à la source de tout type de pollution.	1	2	-1
51	L'environnement	Utilisation durable des ressources	Evaluation de l'ensemble des postes de consommation	Suivi des consommations Mise en place de limitations de consommations aux postes les plus forts consommateurs	Recherche de moyens limitant les consommations : circuit fermé, eau renouvelable, efficacité énergétique...	0	0	0
52	L'environnement	Atténuation des changements climatiques et adaptation	Contrôle ponctuel ou aucun contrôle des GES	Réalisation d'un Bilan carbone, et mise en place de mesures générales pour limiter les émissions	Optimisation et réduction majeure des rejets de gaz à effet de serre Compensation des émissions irréductible Intégration du changement climatique dans la stratégie d'entreprise	0	0	0
53	L'environnement	Protection de l'environnement et réhabilitation des habitats naturels	Identification de la biodiversité locale et du territoire d'implantation	Identification de la qualité des sols de l'entreprise et traitement selon la nature des résultats. Identification des coûts d'un éventuel recul de la biodiversité sur l'activité de l'entreprise	Intégration de la réhabilitation des sols suite à son activité dans le bilan de l'entreprise. Préservation de la biodiversité : aides aux associations, reboisement...	0	0	0

Source : outil diagnostic grille d'analyse des 03 niveaux

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

Interprétation :

L'entreprise accorde une importance moyenne à **la prévention de la pollution** comme elle est en phase d'initiation pas de démarche formalisée, des actions pour **AGIR** sont nécessaires

Aucune importance n'est accordée aux **trois autres domaines d'actions** cités dans le tableau, on peut dire qu'ils sont négligeables, elle doit **veiller**

Question centrale 05 : loyauté des pratiques

- L'organisation applique t'elle une conduite éthique à ses transactions avec ses parties Prenantes en matière de concurrence loyale, la promotion de la RS, l'obligation de vigilance, la prévention de la complicité et la lutte contre la corruption ? est ce que elle leurs accorde une importance

Tableau N 12 : présentation du diagnostic « loyauté des pratiques »

54	Loyauté des pratiques	Lutte contre la corruption		Pas d'analyse des pratiques de l'entreprise. Traitement des situations au cas par cas	Sensibilisation des cadres à la lutte contre la corruption. Diffusion de règles en la matière (cadeaux de fin d'année, déjeuner d'affaires, etc.) Mise en place d'un dispositif d'alerte accessible à tous.	Elimination complète des pratiques de corruption dans l'entreprise et dans ses relations avec ses parties prenantes Analyse des pratiques des fournisseurs en la matière, exercice du devoir d'influence	1	1	0
55	Loyauté des pratiques	Engagement politique		L'entreprise ne mène pas de mesures sur le rôle qu'elle peut mener sur son territoire en terme de politique publique	L'entreprise propose des sensibilisations aux différents types d'engagement politique qui s'offre à ses salariés L'entreprise évite tout lobbying politique	L'entreprise a défini un comportement éthique et socialement responsable L'entreprise favorise l'implication politique de ses salariés en toute indépendance	0	0	0

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

56	Loyauté des pratiques	Concurrence loyale		L'entreprise applique la réglementation sur la concurrence et coopère avec les autorités	L'entreprise sensibilise ses salariés sur les comportements loyaux et la bonne concurrence	L'entreprise prend en compte le contexte social pour ne pas obtenir des avantages concurrentiels déloyaux	0	0	0
57	Loyauté des pratiques	Promotion de la RS le long de la chaîne de valeur	Encourager la RS	L'entreprise adopte une charte DD et applique des critères économiques, sociaux et environnementaux avec ses fournisseurs	L'entreprise met en place des logiques « gagnant-gagnant », pour accompagner ses parties prenantes à s'engager dans une démarche RS	L'entreprise encourage ses parties prenantes à s'engager sur la voie de RS	1	0	1
58	Loyauté des pratiques	Promotion de la RS le long de la chaîne de valeur	Position en vers le respect des lois, règlements et Normes	L'organisation ne s'occupe pas du respect par ses fournisseurs et sous traitants des normes et règlement nationaux et internationaux	Pour ses sous traitant et fournisseurs principaux l'organisation s'assure qu'ils respectent les normes et règlements nationaux et internationaux	L'organisation exige et s'assure que tous ses fournisseurs et sous traitants respectent les normes et règlements nationaux et internationaux	1	0	1
59	Loyauté des pratiques	Respect des droits de la propriété		L'entreprise respecte les textes en vigueur, verse une juste compensation pour la propriété qu'elle acquiert	L'entreprise identifie les activités risquant de violer les droits de propriétés	L'entreprise tient à jour une liste exhaustive des éléments faisant l'objet d'un droit de propriété. Elle conseille les ayants-droits sur le sujet	0	0	0

Source : outil diagnostic grille d'analyse des 03 niveaux

Interprétation

L'entreprise applique une conduite éthique juste en matière de :

- ❖ **la lutte contre la corruption** même si elle lui accorde peu d'importance, et aucune analyse des pratique ou sensibilisation n'est faite elle est en phase d'initiation, l'action recommandé est de **veiller**

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

- ❖ **la promotion de la responsabilité sociétale le long de la chaîne de valeur**, c'est le deuxième domaine que l'entreprise a l'intention d'appliquer en adoptant une charte de développement durable avec ses fournisseurs qui régie l'ensemble de ses transactions avec eux, même si c'est un domaine désormais non intéressant pour elle, donc c'est à **confronter**.

Et tous les autres domaines d'action qui restent sont négligés, ils ont aucune importance pour l'entreprise, elle a de très bonne relation avec ses concurrents, et tout ce qui est politique est désormais non intéressant pour elle de ce fait elle doit **Veiller**

Question centrale N 06 : Questions relatives aux consommateurs

- L'organisation déploie-t-elle une relation responsable avec ses clients et consommateurs ?
- Assure-t-elle les bonnes pratiques en matière d'affichage, de marketing, service après-vente, la protection de la santé et de la sécurité des consommateurs et protection de leurs données. ?

Tableau N 13 : présentation du diagnostic « Questions relatives aux consommateurs »

60	Questions relatives aux consommateurs	Bonnes pratiques en matière de marketing	Respecte la réglementation nationale sur l'élaboration des contrats	Distingue la publicité du marketing des produits et des différentes taxes associées Accessibilité des informations Réponse claires aux demandes, réclamations clients	Vérifie que l'ensemble des enjeux portés par le DD soit défendus auprès du consommateur : égalité, éthique, principe de précaution...aussi bien pour l'entreprise que pour ses fournisseurs	2	2	0
61	Questions relatives aux consommateurs	Promotion de la santé et sécurité Des consommateurs	Respecte la réglementation en matière de santé et sécurité des produits et procès	Intègre le principe de précaution dès la conception du produit Démarche d'eco-socio-conception. Etudie les différentes utilisations possibles du produit pour limiter les risques.	Transmissions généralisées des informations sur le produit et son utilisation suivant les différents groupes d'individus Organisation d'un système de retrait des produits en cas de danger pour le consommateur	3	3	0

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

62	Questions relatives aux consommateurs	Consommation durable	Suit la réglementation en vigueur.	Généralise le recours aux marquages référencés : étiquettes... Assure l'information à l'ensemble des utilisateurs	Propose des produits et des services bénéfiques d'un point de vue sociétal et environnemental : réutilisation, réparation.. ;	2	1	1
63	Questions relatives aux consommateurs	SAV assistance	L'entreprise répond aux réclamations clients et donne des informations claires sur les moyens de contacter ses services	L'entreprise modifie ses pratiques en tenant compte des retours des consommateurs. Elle offre une assistance adaptée et mesure son efficacité	L'entreprise cherche à mettre en place d'autres moyens de règlements des litiges Offre des garanties qui vont au-delà des périodes légales	3	3	0
64	Questions relatives aux consommateurs	Protection de la vie privée des conso.	L'entreprise n'a aucune mesure visant la protection des données.	L'entreprise n'utilise que des données indispensables à son fonctionnement (produits services) L'entreprise s'engage à ne pas transmettre, ni divulguer des données personnelles	L'entreprise communique sur le responsable interne de la gestion des données au sein de l'organisation.	2	2	0
65	Questions relatives aux consommateurs	Accès aux services essentiels	L'entreprise ne tient compte que des accès aux besoins fondamentaux définis par l'Etat.	Identifie des délais raisonnables pour le recouvrement de factures non réglées Agit de façon transparente sur l'élaboration de ses tarifs et charges	Propose des tarifs adaptés en fonction de la population concernée	2	2	0
66	Questions relatives aux consommateurs	Accès aux services essentiels	L'entreprise suit les informations légales obligatoires sur ses produits et/ou services	L'entreprise adapte son étiquetage à la population utilisatrice. L'entreprise met à disposition des informations sur la santé et sécurité relatives aux produits	L'entreprise apporte des informations complémentaires sur les impacts sociaux, environnementaux de ses produits, une consommation durable	2	2	0

Source : outil diagnostic grille d'analyse des 03 niveaux

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

Interprétation

L'entreprise AMIMER ENERGIE a pour objectif la satisfaction de ses clients en adoptant une approche managériale basée sur la certification ISO 9001 V 2008, elle applique toutes les exigences de la norme ; en assurant la sécurité de ces clients et la protection des informations confidentielles, elle assure un service après ventes pour les installations et l'explication des modes de fonctionnement de ses produits ;

Sur l'ensemble de ses domaines d'action cités dans le tableau, on peut dire que l'entreprise accorde une importance pour la question centrale elle doit juste **veiller**, sauf pour la consommation durable c'est à **confronter**

Question centrale N 07 : communautés et développement local

- L'entreprise est-elle en mesure de contribuer au développement local dans tous les domaines d'action ?
- Accorde-t-elle une importance à cette question centrale ?

Tableau N 14 : présentation du diagnostic « communautés et développement local »

67	Communautés et développement local	Ancrage territorial	Peu d'attention portée sur les problématiques locales	Actions visant à améliorer la qualité de vie au sein de la collectivité et à participer à son développement Incitation auprès des salariés à s'investir dans la vie associative du territoire (culturelle, sportive)	Participation de l'entreprise à l'aménagement du territoire Partenariat avec les acteurs territoriaux (participation aux agendas 21 locaux)	1	2	-1
68	Communautés et développement local	Education et culture	Aucune action mise en œuvre	Actions sur l'analphabétisme, sensibilisations aux normes internationales de comportements	Visites culturelles du patrimoine Recherche et promotions des technologies traditionnelles Encourage l'inscription des enfants à l'école si dans un Pays en Voie de Développement	1	2	-1

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

					Elimination de l'illettrisme dans sa proximité			
69	Communautés et développement local	Création d'emplois, développement des compétences	Peu ou pas de connaissances sur le bassin d'emploi du territoire	Connais les compétences de son territoire, identifie les compétences dont l'entreprise a besoin et encourage les formations sur ce sujet	Analyse l'impact de ses décisions sur la création d'emplois Etudie l'impact de l'externalisation de ses activités Participe à des programmes nationaux sur le développement du territoire	2	2	0
70	Communautés et développement local	Développement des technologies et accès	L'entreprise se concentre sur ses propres R et D sans prendre en compte les besoins locaux	L'entreprise a identifié sur son territoire les besoins des populations et cherche des partenariats pour contribuer au développement	Assure le transfert des technologies et la capacité locale à mettre en œuvre durablement ces technologies Partenariat avec des organisations locales pour encourager le développement des recherches	2	2	0
71	Communautés et développement local	Création de richesses et revenus	Prends ses décisions uniquement sur sa propre stratégie sans tenir compte du territoire local	Lance des études socio-économique pour mesurer l'impact des activités de l'entreprise sur le territoire	Choisi « la préférence locale » pour ses fournisseurs suivant le contexte du territoire Partenariat avec des organisations locales pour encourager le développement des recherches Accompagne ses fournisseurs à la mise en place d'outils (RS..) dans une logique gagnant-Gagnant.	1	1	0
72	Communautés et développement local	Santé	Participe à la Sensibilisation et information sur ce thème dans des associations	Formation aux règles en matière d'hygiène, santé et sécurité Mise en place d'un système de management de la santé et sécurité au travail	Participation aux campagnes nationales et internationales de préventions Positionnement de l'entreprise au-delà de la législation en vigueur Aide les acteurs du territoire sur ces sujets	2	2	0
73	Communautés et développement	Investissement social	Aucun investissement dans le domaine	Mise en place d'actions de bénévolat, de donations	Collaboration avec les communautés locales (mairie...) pour faire	1	1	0

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

	local		social et/ou économique pour la collectivité locale		coïncider les projets du territoire avec ses choix d'investissement		
--	-------	--	---	--	---	--	--

Source : outil diagnostic grille d'analyse des 03 niveaux

Interprétation :

Dans l'ensemble l'entreprise accorde une importance peu à moyenne pour tous les domaines d'action, elle essaye de contribuer au développement social et économique en créant de l'emploi et en développant les compétences, en développant des technologies et en garantissant la santé des travailleurs ;

Seul l'ancrage territorial, éducation et culture dont l'entreprise doit **AGIR**, tous les autres domaines c'est à **veiller**.

3.2 rassemblement des résultats de notation pour chaque question centrale

Cette étape consiste à calculer la moyenne de performance et d'importance de chaque question centrale ; et les classées selon des priorités.

La moyenne de performance d'une question centrale est la somme de la performance de chacun de ses domaines d'action et attentes sur le nombre de ses derniers ; de même pour le calcul de leur l'importance.

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

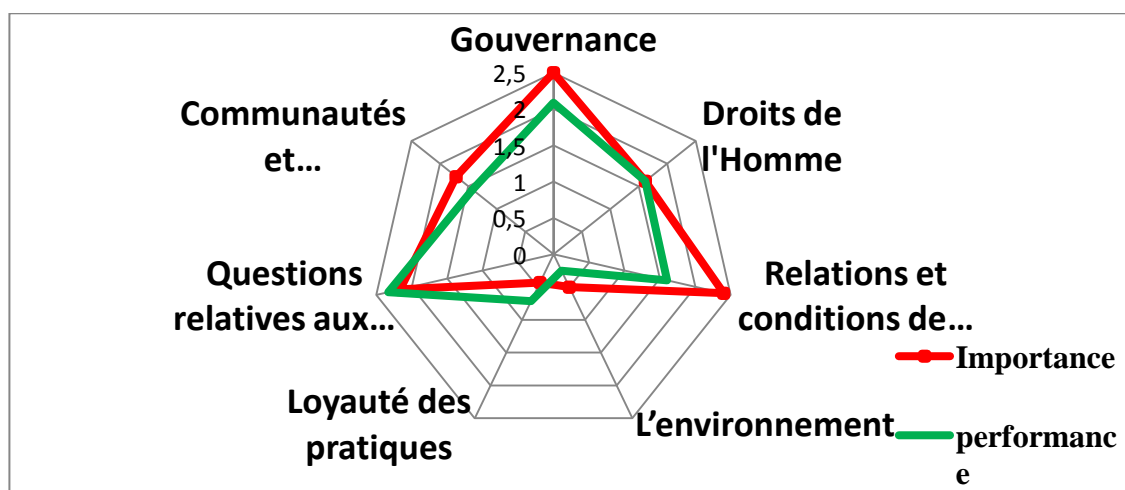
Tableau N 15 : récapitulatif des notations par question centrale

questions centrales	Performance	Importance	Priorité
Gouvernance	2	3	0
Droits de l'Homme	2	2	0
Relations et conditions de travail	2	2	-1
L'environnement	0	1	0
Loyauté des pratiques	1	0	0
Questions relatives aux consommateurs	2	2	0
Communautés et développement local	1	2	0

Source : outil diagnostic grille d'analyse des 03 niveaux

Les résultats sont présentés dans le graphique sous forme de radar ci dessous, qui présente les performances des questions centrale en vert et leurs importances en rouge ; et noté de zéro à trois.

Schéma N 08 : présentation de la performance des questions centrales et de leur importance dans le graphique sous forme de radar



Source : outil diagnostic grille d'analyse des 03 niveaux

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

3.3 La synthèse de l'analyse

❖ Relation et condition de travail :

L'entreprise lui accorde une importance moyenne et quelques actions sont mises en place, elle est en stade de réalisation mais ce n'est pas suffisant, elle devrait **REA**

GIR en premier lieu sur l'amélioration des conditions de travail,

Un plan d'action décrivant toutes les actions est nécessaire, l'entreprise doit réagir sur les deux domaines d'action les plus prioritaires qui sont : les conditions de travail et protection sociale, et le dialogue social afin de pouvoir s'améliorer, cela ne va pas dire qu'elle va négliger les autres domaines seulement elle doit faire un choix stratégique pour sa réussite.

❖ La gouvernance :

Selon le graphique l'entreprise lui accorde une très grande importance, alors sa maîtrise est indispensable pour sa pérennité, hors qu'elle est en phase de réalisation des actions sont déjà mises en place ; l'entreprise doit **AGIR** en deuxième lieu des actions d'améliorations sont recommandées,

Les actions doivent être axées sur le domaine de l'approche stratégique et objective, en identifiant la stratégie de définir la démarche RSE et la formaliser, ainsi sur le domaine de surveillance des performances en proposant de nouveaux outils de maîtrise et efficacité et de prise de décisions, il est nécessaire de travailler sur la relation avec les parties prenantes,

❖ L'environnement :

Une faible importance est accordée par l'entreprise et aucune action n'a été mise en place elle devrait **AGIR** en troisième lieu en réalisant des actions relatives à cette question centrale, sur le seul domaine de la prévention de la pollution des actions d'amélioration peuvent être établies,

❖ Communauté et développement local :

Elle est indispensable pour la réussite du projet de l'entreprise, mais seul des prises d'initiatives existantes, elle doit **AGIR** en quatrième lieu, des actions de concrétisation et

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

réalisation des initiations déjà faite sont recommandées pour les deux domaines Ancrage territoriale et éducation et culture.

❖ Loyauté des pratiques :

Quelques initiations sont envisagées par l'entreprise hors que elle ne lui prête aucune importance, c'est à **confronter** en cinquième lieu, et cela en assurant le maintien de la situation tel quelle est, des actions d'amélioration de réalisation de ce qui a été concrétisé est nécessaire,

❖ Relation relatives aux consommateurs :

Le niveau de performance est d'importance est le même, l'entreprise accorde une place importantes pour ces clients, elle considère que sa relation avec eux est indispensable pour la réussite de son projet de mise en œuvre de la norme ISO 26000, et quelques actions sont respectées, elle doit le **confronter** en sixième lieu, des actions d'améliorations des performances sont à recommander.

❖ Droits de l'homme

Une importance moyenne est accordé à cette question centrale, quelques actions sont réalisées, l'entreprise doit la maîtrisé pour assurer la réussite du projet. C'est à **confronter** en derniers lieu, l'action recommandée est de maintenir la situation et de chercher des améliorations,

3.4 Les points faibles et recommandations

Les points faibles :

Malgré tous ces points forts de l'entreprise AMIMER ENERGIE position de leader dans son métier, système de management renforcés par les certifications ISO 9001 V 2008 et ISO 18001, un personnel très compétent, une stratégie orientée clients,

Nous avons constatés d'autres points faibles qui sont les suivant :

- Implantation géographique

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

L'entreprise se situe dans une zone d'activité pas loin de la ville mais la superficie de l'usine est très petite par rapport au besoin du métier de cette entreprise, qui nécessite une grande surface pour la production des groupes et centrales électriques, l'entreprise n'a pas pu racheter d'autres terrains pour l'élargissement de l'usine,

- Mauvaises conditions de travail : aucun moyen de transport, restauration n'est assurée par l'entreprise pour ses salariés, pas de lieux de détente, pas de motivations, rémunération insuffisante,

Manque d'espace c'est le seul obstacle pour l'entreprise qui a induit de nombreux autres points faibles en matière de condition de travail et environnement, aucune action d'amélioration ne peut être effectuée ;

- L'entreprise a de mauvaises relations avec les communautés locales plus exactement un malentendu personnel avec le maire de SEDDOUK qui se développe à un obstacle pour cette dernière en tout matière,
- Difficultés d'investissement du à d'autres projets en cours
- Aucune participation aux associations au niveau de la wilaya de Bejaïa
- Pas d'implication du personnel dans la prise de décision
- Elle n'accorde aucune importance à l'environnement,
- Augmentation de nombre de départs des employés, perte de nombreuses compétences,

Les recommandations:

- Chercher par tous les moyens d'élargir la surface de l'usine parce que c'est la solution à de nombreux problèmes, ou de créer une autre usine,
- Mettre à la disposition des salariés un foyer pour leur restauration, des moyens de transport en commun, mettre des distributeurs au niveau de l'administration et d'autres dans les ateliers
- Motiver le personnel à travers l'augmentation des salaires, le développement des compétences, favoriser le dialogue social,
- Faire participer les salariés à la prise de décision

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

- Etablir des communications avec les différentes parties prenantes et Instaurer le dialogue social avec eux,
- L'entreprise devrait réunir un comité afin de définir son approche responsabilité sociétale, d'identifier sa stratégie et de formaliser sa démarche,
- Créer de bonne relation avec les communautés, et de réduire les conflits, ainsi de participer aux activités associatives,
- Assurer l'objectivité et la transparence des processus d'évaluation des activités de l'entreprise
- Favoriser les projets de développement personnel
- Rédaction d'une charte éthique, approuvée par le Conseil d'administration de l'entreprise, couvrant différents sujets pour prévenir la corruption : conflits d'intérêts, achats, utilisation des actifs de la société, activités politiques...
- Mise en œuvre d'une action volontaire en faveur de l'égalité professionnelle entre hommes et femmes
- Maîtrise des impacts environnementaux dans la production des groupes électrogènes et les centrales électriques

3.5 Identification des parties prenantes :

❖ Rappel théorique

Les parties prenantes d'une entreprise est constitué de toute personne physique ou morale qui se considère comme affecter, de près ou de loin, par les activités de l'entreprise, elle restreint principalement aux actionnaires et aux pouvoirs publics, le cercle des parties prenantes de l'entreprise s'est élargi à quasiment toutes les composantes de la société civile.

De ce fait le dialogue avec les parties prenantes est donc devenu un passage obligatoire pour assurer la légitimité et l'acceptabilité de l'entreprise dans la société.

A ce titre, ce dialogue constitue le principal point d'alimentation d'une démarche de développement durable.

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

Schéma N09 : les différentes parties prenantes de l'entreprise



Source : rapport « organiser la contribution de l'entreprise au développement durable »

❖ L'identification des parties prenantes d'AMIMER ENERGIE

Afin de pouvoir atteindre notre objectif d'identifier les parties prenantes de cette entreprise ; nous avons mené une recherche d'informations auprès des différents services, le commercial pour identifier la liste des clients, les approvisionnements concernant la liste des fournisseurs et le reste a été identifiés en collaboration avec le service qualité.

D'après les résultats obtenue l'entreprise a 217 parties prenantes identifiées et dont elle doit établir le dialogue sociale avec elles.

Tableau N 16 : Les parties prenantes internes

PARTIES PRENANTE	
1	LES ACTIONNAIRES
2	LES SALARIES
3	DELEGUES DU PERSONNEL

Source : élaboré par nous-mêmes

Tableau N 17 : La liste des différents clients

CLIENTS	
4	SONELGAZ

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

5	SONATRACH
6	NAFTAL
7	ALGERIE TELECOM
8	GROUPE OLA
9	SOCOMOWIB
10	PRESIDENCE DE LA REPUBLIQUE
11	MINISTERE DE JUSTICE
12	MINISTERE DES FINANCE
13	PROTECTION CIVILE
14	DOUANES ALGERIENNES
15	DIRECTIONS DE L'EDUCATIONS
16	CENTRES DE FORMATION PROFESIONNELLES
17	DELEGATIONS DES GARDES COMMUNALES
18	DIFFERENTS CORPS DE L'ANP
19	GENDARMERIE NATIONALE
20	BANQUE NATIONALE D'ALGERIE
21	BANQUE DE L'GRICULTURE ET DU DEVELOPEMENT RURAL
22	CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE
23	BANQUE DE DEVELOPEMENT LOCAL
24	B.N.P PARIBAS EL DJAZAIR
25	SOCIETE GENERALE ALGERIE
26	ANSALDO
27	COJAAL
28	CITIC
29	IHI
30	IBERDROLA
31	MDN / DCM Direction Centrale du Matériel
32	EROE S.A.R.L
33	ENAGEO
34	ETABLISSEMENT PUBLIC TELEDIFFUSION D'ALGERIE (TDA)
35	ENTREPRISE NATIONALE DES GRANULATS (ENG)
36	ENAFOR-Entreprise Nationale de Forage
37	SAMSUNG ENGINEERING. CO., LTD
38	GCB-SPA
39	SEOR SPA
40	CSCEC - Société Nationale des Travaux de

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

41	SCHNEIDER ELECTRIC ALGERIE SARL
42	SPA MAMI
43	ENGTP Entreprise Nationale de Grands Travaux
44	COSIDER TRAVAUX PUBLICS
45	Baroid Algeria de Services aux Puits – BASP
46	DIRECTION DE LA SANTE ET DE LA POPULATION BEJAIA
47	SARL T.R.H.B.S
48	CEVITAL Minerals SPA
49	LAITERIE EDOUGH SPA ANNABA
50	ENSP HASSI MESSAOUD
51	COSIDER CARRIERES SPA
52	INERGA/SPA-FILIALE SONELGAZ
53	GESI TP
54	DIRECTION DE LA PROTECTION CIVILE DE LA W.GHARDAIA
55	British Petroleum Exploration (El Djazair) Limited
56	Société des Travaux de Annaba (STA)
57	LA RADIO ALGERIENNE
58	AIGLE AZUR Transport Aériens
59	MOBILIS ATM
60	ENTREPRISE NATIONALE DE MARBRE
61	GENERAL BEVERAGES COMPANY (GBC)
62	ETS des Pompes Rovatti Algérie (EPRA) SARL
63	Direction de la Santé et de la Population (DSP)
64	SNTP (Société Nationale de Travaux Publique)
65	OGEC-SARL Ouais Groupe Enegeneering et
66	GROUPE GREPCO,UCPM
67	AEROPORT d'ALGER
68	ETTERKIB SPA
69	GROUPEMENT BERKINE SONATRACH – ANADARKO
70	SNEF ALGERIE
71	NAFTOGAZ Entreprise de Développement et
72	(ENGOA) Entreprise Nationale des Grands Ouvrages
73	ENTREPRISE PORTUAIRE
74	EPE SAPTA SPA
75	ENIR/Entreprise Nationale d'Intervention
76	ALTRO SOCIETE ALGERIENNE DES TRAVAUX ROUTIERS

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

77	Entreprise de Viabilisation de Sidi Moussa-EVSM
78	LAITERIE AURES BATNA
79	EPIC/ Etablissement Central de Construction
80	Laiterie LA SOURCE SAIDA
81	Laiterie Formagerie de Boudouaou LFB/SPA
82	GREPCO ANNABA
83	ERTTE ANNABA
84	SOFINANCE/SPA-
85	GROUPE OSMOSE- SPA
86	SARL SET TOUDJA
87	EGETRA SARL
88	HYDRO-AMENAGEMENT/SPA-
89	SARL PERKINS ALGERIE DISTRIBUTION
90	Centre de Recherche Nucléaire de Draria (CRND)
91	ENPS- Entreprise Nationale de Panneaux
92	WATERLEAU BIOTIM

Source : élaboré par nous-mêmes

Tableau N 18 : la liste des différents fournisseurs de matières premiers

FOURNISSEURS

93	A.E.Z.S.R.L
94	ABB France
95	ABTRASMISSIONI SRL
96	ALLAM MARINE Ltd
97	AMADA SA France
98	CADOPPI S.RL
99	CAP Flex
100	CUMMINS France SA
101	DEIF France
102	DIEF Mediterranea Sarl

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

103	Delta Resistances
104	DEUTZ AG Allemagne
105	ERVOR
106	EUROFOAM sarl Italie
107	EUROMAST
108	FPT INDUSETRIAL SPA
109	Fujian Robust power CO,LTD
110	GE Transportation parts LLC
111	IVECO FPT
112	KTR France SARL
113	LEROY SOMER France
114	LISTER PETTER LIMITED
115	LM Instrumentation
116	LOMBARDINI
117	MECC-ALTE International S.A.S
118	MTU France SAS
119	PERKINS ENRGINES Company Limited
120	PHOENIX CONTACT SAS
121	RASA ELEKTRIK URTIM A.S
122	Rotorcomp verdichter GMBH
123	RTN GOETT SAS
124	SAI(Société d'Acoustique Industrielle)
125	SECODI MOTEURS-SERVICES
126	TIDELTA Parafoudre SA
127	SCHNEIDER ELECTRIC
128	TIRSAM
129	EURL KAIS
130	EURL HAYTHEM & TAMER
131	SARLE DOCKS INDUSTRIE
132	SARL SOMAFE
133	GENIE HYDROLIQUE EURL
134	CABEL EX ENICAB KOUBA
135	EL FOUARA BOULONS
136	SARL SEMI

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

137	LAMRI M'HAND
138	EL HELALI SEBTI
139	EURL G.M.I Algérie
140	STEEL TRANS
141	OUTI TOUR
142	SARL CAPROMET
143	KHENIFAR AZZEDINE
144	SARL KSAF ELECTRIC
145	SARL MARLEC
146	ETS MERZOUK A/HAMID
147	ELDJARISSI
148	SNC RAMTANI et Fils
149	DISTRIBUTION PERKINS ALGERIE
150	E.N.A.P LAKHDARIA
151	SARL BILBAO
152	SARL GENERALE LUBRIFIANTS
153	1000 ET UNE BATTERIE(Djaboub Nadir)
154	ETS KA POWER
155	SARL NSA URANIO BATTERIE
156	NAFTAL DISTRICT CLP BEJAIA
157	EST Namous Aziz
158	EURL ECK.LUB
159	SARL NAFCO ALGER
160	EURL G.M.F.C.I
161	SARL KAB POWER

Source : élaboré par nous-mêmes

Tableau N 19 : la liste des fournisseurs de fournitures et services

FOURNISSEURS DE SERVICE

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

162	SONELGAZ
163	ADE
164	ALGERIE TELECOM
165	ALGERIE POST
166	NEDJMA
167	MOBILIS
168	THURAYA
169	ICOSNET
170	NOVISOFT
171	ALKADWORKS

Source : élaboré par nous-mêmes

Tableau N 20 : la liste des autres parties prenantes externes de l'entreprise

PARTENAIRES DE FORMATION ET CONSEILS

172	INSIM
173	CESI ALGERIE
174	AFAQ ANOR ALGERIE
175	ECOLE DE FORMATION EFMCI
176	ECOLE SUPERIEUR DE GESTION ESG

PARTIES PRENANTE TERRITORIALES

177	APC DE SEDDOUK
178	DAIRA DE SEDDOUK
179	PROTECTION CIVILE DE SEDDOUK
180	WILAYA DE BEJAIA
181	DIRECTION DE L'INDUSTRIE
182	DIRECTION DES MINES
183	DUCH
184	ANEM
185	CHAMBRE DU COMMERCE

MINISTERES

186	Ministère de l'Environnement
187	MINISTERE DE L'ENERGIE ET DES MINES
188	Ministère de la PME

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

189 ANDPME

ORGANISME DE REGULATION

190 INSPECTION DE TRAVAIL

191 IMPOTS (ADMINISTRATIONS FISCALES)

192 Direction de l'Environnement

193 DIRECTION DE L'ENERGIE ET DES MINES

194 DIRECTION DE L'INDUSTRIE

AUTRES ORGANISMES RELEVANT DES AUTORITES

195 CNAS

196 POLYCLINIQUE DE SEDDOUK (MEDECIN DE TRAVAIL)

197 CASNOS

198 ASSURANCES (CAAR,CASH)

ORGANISMES D'AUDIT ET CORPS JURIDIQUE

199 COMMISSAIRES AUX COMPTES

200 AFAQ AFNOR ALGERIE

201 AVOCATS

202 NOTAIRES

203 COMMISSAIRES PRISEURS

Organismes de contrôle techniques et autres organismes publics

204 ENACT

205 IANOR

206 CREDEG

207 VERITAL

ASSOCIATIONS ET AUTRES PARTENAIRES

208 Forum des Chefs d'Entreprise

PARTENAIRES SOCIAUX

209 ASSOCIATION LE DEFI

210 CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNEL DE SEDDOUK

BANQUES

211 BNA

212 SGA

213 HSBC

214 BADR

215 CPA

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

216 BEA

217 BNP PARIBAS EL DJAZAIR

Source : élaboré par nous-mêmes

Conclusion du chapitre :

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000

D'après le diagnostic ISO 26000 nous pouvons constater la position de l'entreprise vis-à-vis la RSE, et nous pouvons dire que cette dernière est en voie d'engagement de la RSE, du fait que certaines domaines sont applicables et respectés ou quelques initiations sont prise en considération,

Les relations et conditions de travail : Ce domaine est très important, mais seul les politiques et les actions conformes à la réglementation sont applicables, la responsabilité sociétale appliqué est en étape de conformité.

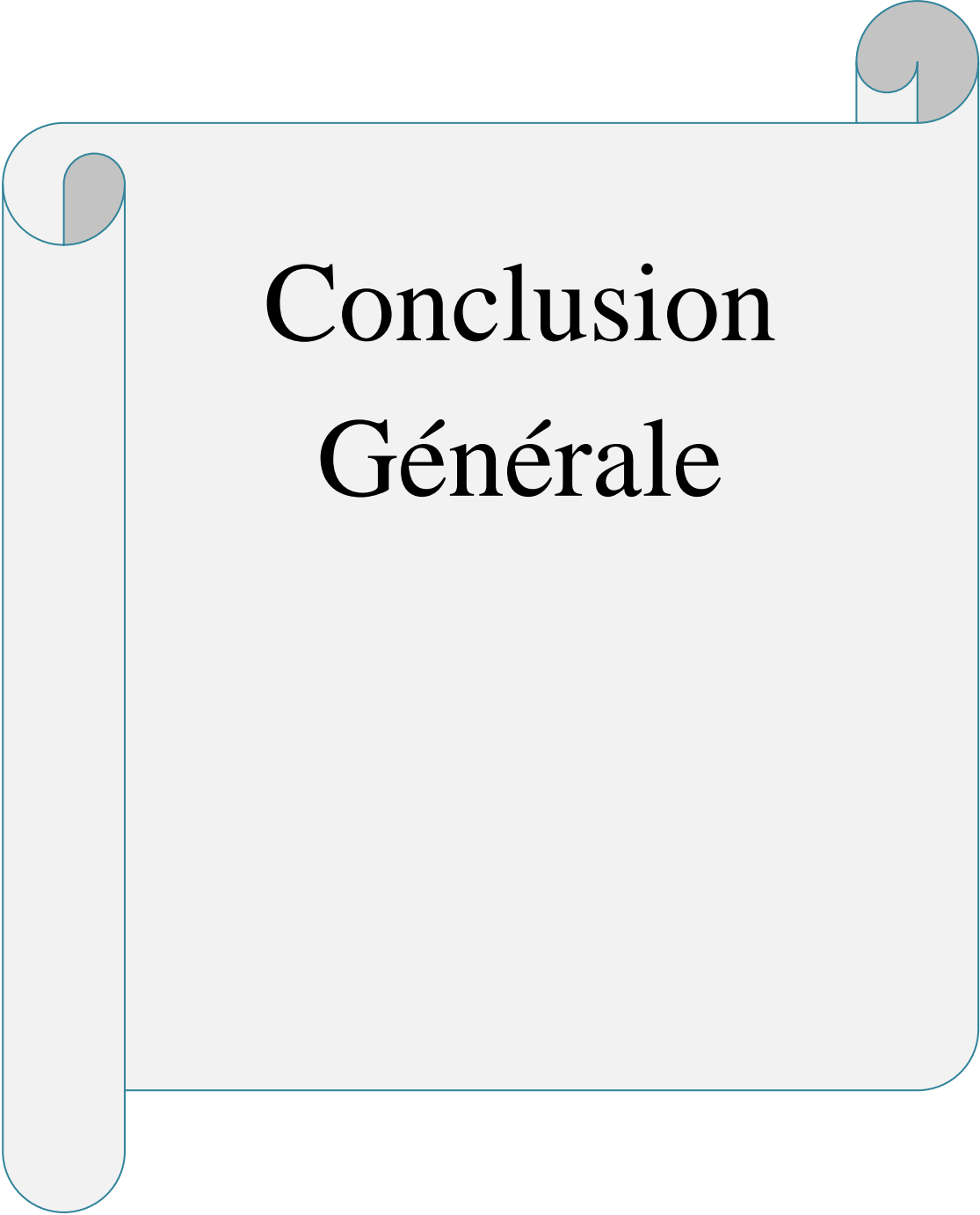
Gouvernance : L'entreprise avait intégrée la RSE dans sa stratégie d'entreprise, on peut dire qu'elle est en étape stratégique vis à vis la RSE

L'environnement : Aucune action n'est pratiquée la RSE est en étape défensive

Communauté et développement : En situation défensive

Droits de l'homme et loyauté des pratiques : En conformité avec la réglementation

Relation avec les consommateurs : Etape stratégique et en conformité, l'entreprise veille sur la satisfaction de ses clients elle leurs accorde une très grande importance.



Conclusion Générale

Conclusion générale

La responsabilité sociétale se traduit par la contribution des organisations au développement durable, C'est la responsabilité d'une organisation vis à vis des impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement. Elle se traduit par l'adoption d'un comportement transparent et éthique qui respecte les sept principes de la norme ISO 26000,

Cette dernière est une norme de recommandation qui définit le cadre général pour la responsabilité sociétale. Il s'agit d'élaborer les lignes directrices de l'engagement des organisations dans cette démarche et non des exigences.

ISO 26000 a en effet pour objectif de recouvrir toutes les réalités de la responsabilité sociétale, différentes en fonction des organisations, des filières mais également des régions du monde.

L'approche retenue dans ce mémoire s'est axée sur la compréhension de la norme ISO 26000, et toutes les questions centrales qui lui ont associées, et sur l'utilisation d'un outil diagnostic pour devoir mettre en œuvre la norme.

Il est à noter que la réalisation d'un état des lieux est devenue une étape essentielle pour s'engager dans une démarche de responsabilité sociétale, et pour la réussite du projet de la pratique de la norme ISO 26000 et représente une source d'avantage concurrentiel par la mise en œuvre de bonnes pratiques RSE. Pour cette raison, toutes les firmes sont appelées à assumer les impacts de leurs activités et décisions sur la société, l'environnement et l'économie.

Tout au long de ce travail de recherche nous avons utilisés un outil de diagnostic appelé « grille d'analyse des 03niveaux », qui a été développé par les pilotes du projet RS MENA, nous avons procédé selon les étapes spécifiées par cet outil, et qui nous ont permet d'aboutir à l'identification des pistes de progrès et les domaines dont on devrait traiter afin d'élaborer le plan d'action.

Pour pouvoir conclure nous confirmons nos hypothèses de recherche à savoir :

- AMIMER ENERGIE avait utilisé un outil diagnostic développé par les pilotes du projet RS MENA,

Conclusion générale

- Le diagnostic a été réalisé en collectant des informations ainsi une analyse de la situation a travers la grille des trois niveaux et un déploiement des résultats par la suite et on a finis par la détermination des points faibles et recommandations ;
- A travers l'utilisation de cet outil on a identifié les pistes de progrès et les points d'améliorations.

Au terme de notre étude, il est vrai que ce travail n'est ni parfait ni complètement terminé, car tout travail quelque soit sa nature est amené à être revu, corrigé et amélioré. Néanmoins, nous espérons tout de même avoir plus au moins atteint les objectifs fixés.



Bibliographie

Bibliographie

Ouvrages :

- **CAPRON Michel et autres**, « *ISO 26000 une norme hors norme ?, vers une conception mondiale de la responsabilité sociétale* », Edition ECONOMICA, Paris 2011.
- **INGHAM Marc**, « *vers l'innovation responsable, pour une vraie responsabilité sociale* », Edition Deboeck, Paris 2011.
- **LECOMTE, ADARY Severine**, « *l'ISO 26000 en pratique faire de la responsabilité de l'entreprise un levier de performance pour l'entreprise* », Edition DUNOD.
- **SIBILLE Elisabeth P.V et François**, « *osez manager ISO 26000 !* », Editions AFNOR, 2013.
- **THIBAUT, (J.P.)**, « *Le diagnostic d'entreprise, guide pratique* », Edition SEDIFOR, Paris, 1989.
- **VERMEULIN Christian, Frédéric**, « *comprendre et entreprendre une démarche RSE* », Editions AFNOR 2012.

Document interne à l'organisme d'accueil :

- Manuel qualité santé, sécurité au travail d'AMIMER ENERGIE 2013
- Revue de direction

Rapports et documents institutionnels

- AFAQ AFNOR certification, guide d'évaluation AFAQ 26000
- Guide utilisation et explication du diagnostic 03 niveaux
- La norme internationale ISO 26000, « *lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale* »

Webographie

- 10èmes rencontres professionnelles Ecole de la GRH IRA de Nantes - 29 mars 2012, consulté le 15/03/2014 ;(www.ira-nantes.fr)
- Iso 26000 guide d'utilisation ; consulté le 05/03/2014(www.26k-estimation)
- Guide de la responsabilité des entreprises de travaux publics en pratique, consulté le 20/ 04/ 2014 (<http://www.fntp.fr>)
- La charte de la responsabilité sociale de la CGEM, consulté le 02/ 05/ 2014, (www.cgem.ma),
- L'ISO 26000 ce que c'est, politique d'approvisionnement responsable consulté le 12/03/2014 (www.ciso.qc.ca)
- Rapport « organiser la contribution de l'entreprise au développement durable », consulté le 12/03/2014 (<http://www.epe-asso.org>)
- Responsabilité sociétale des entreprises, consulté le 26/03/2014(www.cci.fr),



Annexes

Annexe 2 : Organigramme

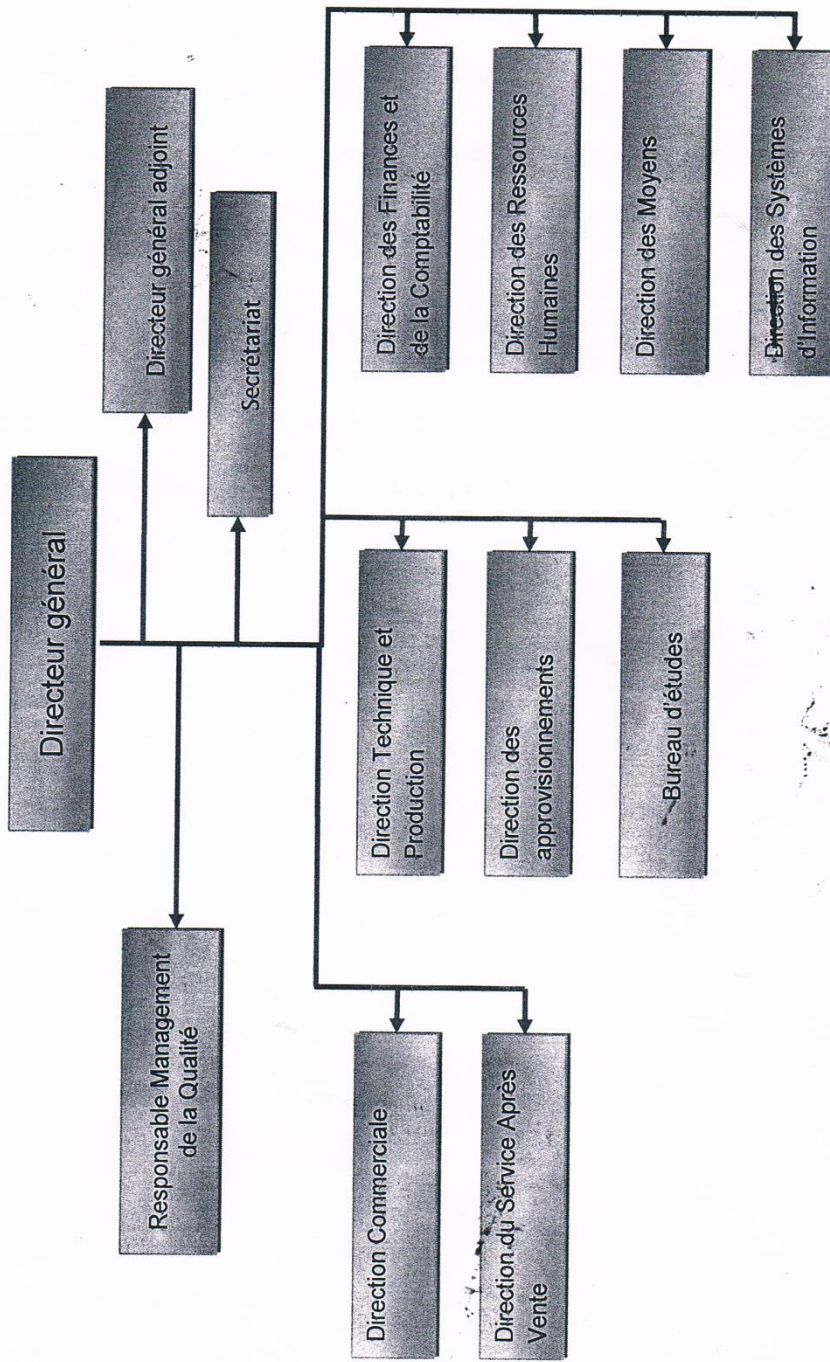


Table des matières

Remerciements

Liste des tableaux

Liste des schémas

Liste des abréviations

Résumé

Sommaire

Introduction générale..... P 02

**Chapitre 01 : cadre conceptuel : développement durable, responsabilité
sociétale et la norme ISO 26000..... P06**

1. La notion développement durable..... P 06
 - 1.1 Historique P06
 - 1.2 Définition P07
 - 1.3 Objectifs du développement durable P07
2. La notion responsabilité sociétale..... P 08
 - 2.1 Historique P 08
 - 2.2 La définition de la RSE..... P09
 - 2.3 Les bénéfices de la RSE P10
3. La norme ISO 26000 V 2010..... P11
 - 3.1 Définition P11
 - 3.2 Objectives et les avantages de la norme..... P12
 - 3.3 La structure de la norme P13

**Chapitre 02 : la pratique du management de la qualité au sein d'AMIMER
ENERGIEP 25**

1. Présentation de l'organisme d'accueil..... P 25
 - 1.1 présentation du groupe AMIMER ENERGIE P 25
 - 1.2 présentation d'A MIMER ENERGIE BEJAIA..... P 26
2. Le management de la qualité au sein d'AMIMER ENERGIE Bejaia ... P 28
 - 2.1 Les différents référentiels de certification existant P 28
 - 2.2 Les processus d'AMIMER ENERGIE P 29

Chapitre 03 : la mise en place de la norme ISO 26000P32

1. Les étapes de mise en place de la norme ISO 26000P32
 - 1.1 la démarche de mise en place de la norme ISO 26000 P32

1.2	Le diagnostic ISO 26000	P33
2.	Le diagnostic ISO 26000 d'AMIMER ENERGIE	P 43
2.1	Méthodologie de recherche.....	P43
2.2	La réalisation d'un état des lieux	P35
3.	Le déroulement du diagnostic et l'interprétation des résultats.....	P36
3.1	La réalisation d'un état des lieux pour l'ensemble des questions centrales.....	P37
3.2	rassemblement des résultats de notation pour chaque question centrale.....	P 64
3.3	La synthèse de l'analyse	P 66
3.4	Les points faibles et recommandations.....	P67
3.5	Identification des parties prenantes	P70

Conclusion générale..... P 81

Bibliographie

Annexes