



Destination  
Développement Durable

# RSE – Responsabilité Sociétale des Entreprises

## Formation AGROSMARTcoop 2018



*1/2 journée : Comprendre le développement durable pour décider de s'engager*  
*1 journée : Coopératives, sachez-exprimer votre responsabilité sociétale !*

# Les objectifs de la formation 3D

- ∞ Connaître les enjeux et les principes du Développement Durable et de la Responsabilité Sociétale
- ∞ Mettre en œuvre sa démarche de responsabilité sociétale
- ∞ Identifier dans les pratiques d'entreprise celles relevant du Développement Durable
- ∞ Identifier les enjeux du Développement Durable pour l'entreprise et les communiquer à l'ensemble de l'équipe salarié
- ∞ Préparer la venue d'experts 3D en vue de la réalisation d'un diagnostic d'évaluation des résultats et des pratiques en matière de Développement Durable de l'entreprise

# Déroulé de la formation

- ∞ Introduction : les objectifs de la formation
- ∞ Première partie : la Responsabilité Sociétale et l'entreprise
- ∞ Deuxième partie : l'entreprise et ses parties prenantes
- ∞ Troisième partie : le Diagnostic 3D
- ∞ Quatrième partie : le Collectif d'entreprises 3D

# Tour de table



# 1<sup>ère</sup> partie

## Le développement durable et l'entreprise



# 2 Indicateurs pour comprendre le DD

∞ L'empreinte écologique



∞ L'indice de développement humain / IDH



[www.undp.org/french](http://www.undp.org/french)

# L'empreinte écologique

- ∞ L'empreinte écologique est une mesure de la pression qu'exerce l'homme sur la nature.
- Outil qui évalue la surface productive nécessaire à une population pour répondre à sa consommation de ressources et à ses besoins d'absorption de déchets.
  - A l'échelle d'une personne, l'empreinte écologique est une estimation de la superficie nécessaire pour répondre à l'ensemble de vos besoins en ressources naturelles.
  - En 2015, l'empreinte écologique (d'après WWF) :
    - D'un africain était de 0,7 planète
    - D'un français était de 3 planètes
    - D'un américain était de 5 planètes



[e-graine.org/calculer\\_son\\_empreinte/](http://e-graine.org/calculer_son_empreinte/)



# L'indice de développement humain

- ∞ Indice composite, compris entre 0 (mauvais) et 1 (excellent)
  - Santé / longévité :
    - mesurées par l'espérance de vie à la naissance (qui permet de mesurer indirectement la satisfaction des besoins matériels essentiels tels que l'accès à une alimentation saine, à l'eau potable, à un logement décent et aux soins médicaux).
  - Instruction :
    - Durée moyenne de scolarisation et durée attendue de scolarisation pour les enfants (qui traduit la satisfaction des besoins immatériels tels que la capacité à participer aux prises de décisions sur le lieu de travail ou dans la société).
  - le niveau de vie :
    - revenu national brut par habitant (qui permet d'englober les éléments de la qualité de vie qui ne sont pas décrits par les deux premiers indices tels que la mobilité ou l'accès à la culture)

Un objectif d'IDH  
de 0,8 a été fixé  
par les Nations Unies





# L'indice de développement humain en 2011

1. Norvège
2. Australie
3. Pays-Bas
4. États-Unis
5. Nouvelle-Zélande
6. Canada
7. Irlande
8. Liechtenstein
9. Allemagne
10. Suède
11. Suisse
12. Japon
13. Hong Kong, Chine RAS
14. Islande
15. Corée (République de)

16. Danemark
17. Israël
18. Belgique
19. Autriche
20. France
- ...
- ...
180. Sierra Leone
181. Burkina Faso
182. Libéria
183. Tchad
184. Mozambique
185. Burundi
186. Niger
187. Congo (République démocratique du)

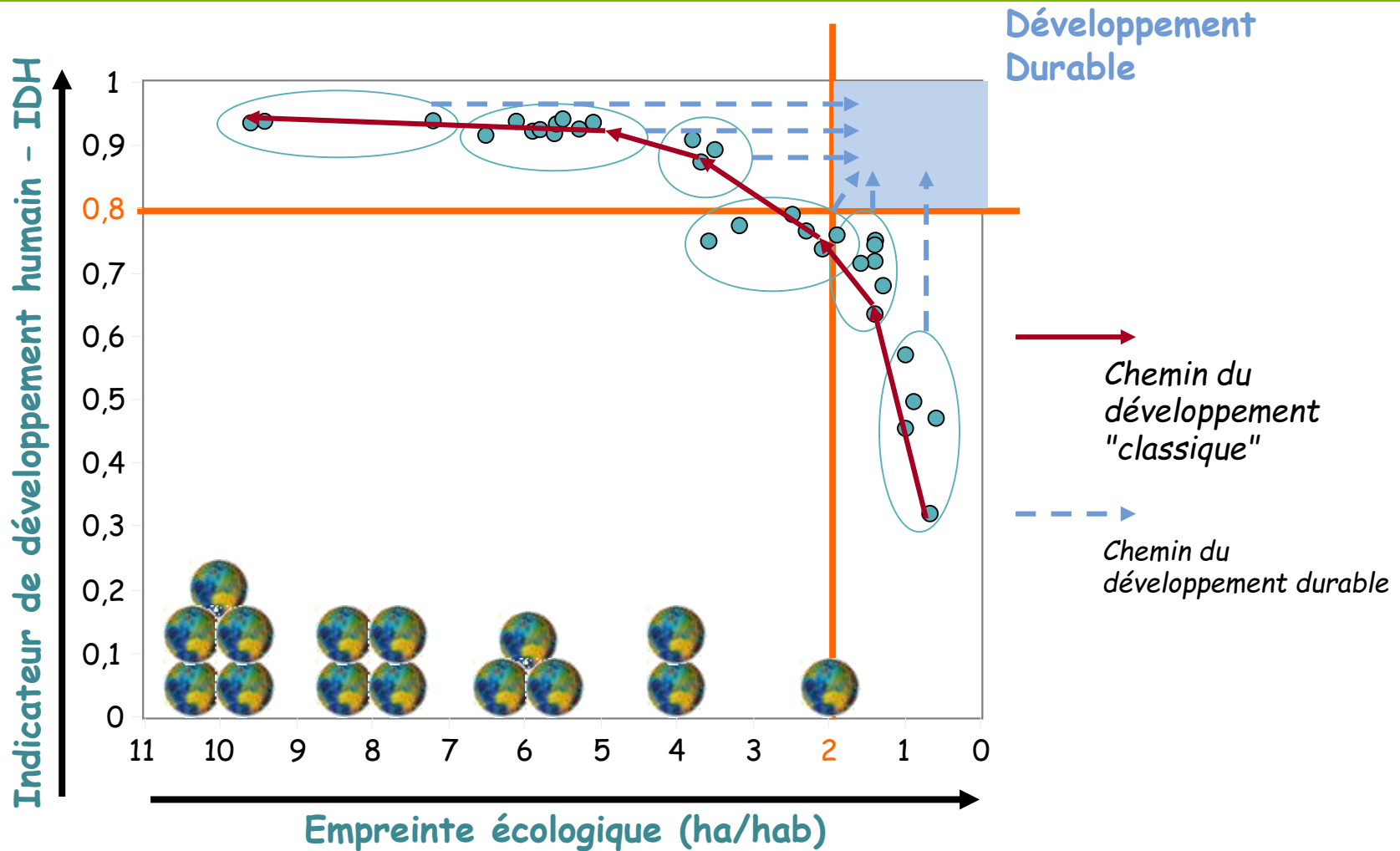
*En 2016, La France sort pour la première fois du top 20 des pays où il fait le mieux vivre.*

En 1995, la France se positionnait à la 2ème place du podium avec un IDH de 0,946. Au fil des années, elle a nettement perdu de sa superbe, tombant à la 10ème place du classement en 2005, à la 14ème en 2010 et à la 20ème en 2012.

# L'indice de développement humain en 2016

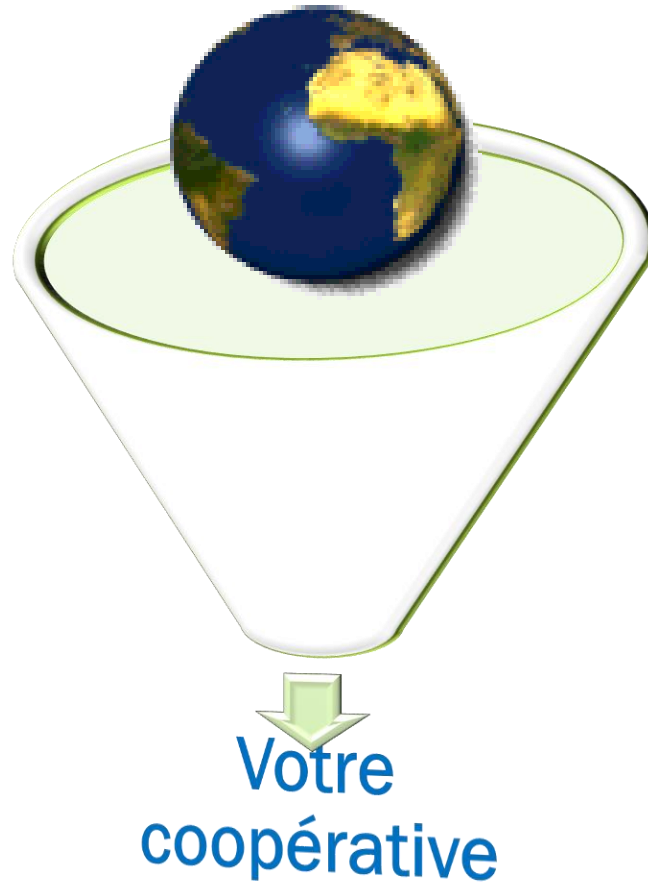
1	<a href="#">Norvège</a>	<a href="#">Europe</a>	0,949				
2	<a href="#">Australie</a>	<a href="#">Océanie</a>	0,939	175	<a href="#">Djibouti</a>	<a href="#">Afrique</a>	0,470
3	<a href="#">Suisse</a>	<a href="#">Europe</a>	0,939	176	<a href="#">Gambie</a>	<a href="#">Afrique</a>	0,452
4	<a href="#">Allemagne</a>	<a href="#">Europe</a>	0,926	177	<a href="#">Éthiopie</a>	<a href="#">Afrique</a>	0,448
5	<a href="#">Danemark</a>	<a href="#">Europe</a>	0,925	178	<a href="#">Mali</a>	<a href="#">Afrique</a>	0,442
6	<a href="#">Singapour</a>	<a href="#">Asie</a>	0,925				
7	<a href="#">Pays-Bas</a>	<a href="#">Europe</a>	0,924	179	<a href="#">République démocratique du Congo</a>	<a href="#">Afrique</a>	0,435
8	<a href="#">Irlande</a>	<a href="#">Europe</a>	0,923				
9	<a href="#">Islande</a>	<a href="#">Europe</a>	0,921	180	<a href="#">Libéria</a>	<a href="#">Afrique</a>	0,427
10	<a href="#">Canada</a>	<a href="#">Amériques</a>	0,920	181	<a href="#">Guinée-Bissau</a>	<a href="#">Afrique</a>	0,424
11	<a href="#">États-Unis</a>	<a href="#">Amériques</a>	0,920	182	<a href="#">Érythrée</a>	<a href="#">Afrique</a>	0,420
12	<a href="#">Hong Kong</a>	<a href="#">Asie</a>	0,917	183	<a href="#">Sierra Leone</a>	<a href="#">Afrique</a>	0,420
13	<a href="#">Nouvelle-Zélande</a>	<a href="#">Océanie</a>	0,915	184	<a href="#">Mozambique</a>	<a href="#">Afrique</a>	0,418
14	<a href="#">Suède</a>	<a href="#">Europe</a>	0,913	185	<a href="#">Soudan du Sud</a>	<a href="#">Afrique</a>	0,418
15	<a href="#">Liechtenstein</a>	<a href="#">Europe</a>	0,912	186	<a href="#">Guinée</a>	<a href="#">Afrique</a>	0,414
16	<a href="#">Royaume-Uni</a>	<a href="#">Europe</a>	0,909	187	<a href="#">Burundi</a>	<a href="#">Afrique</a>	0,404
17	<a href="#">Macao</a>	<a href="#">Asie</a>	0,905	188	<a href="#">Burkina Faso</a>	<a href="#">Afrique</a>	0,402
18	<a href="#">Japon</a>	<a href="#">Asie</a>	0,903	189	<a href="#">Tchad</a>	<a href="#">Afrique</a>	0,396
19	<a href="#">Corée du Sud</a>	<a href="#">Asie</a>	0,901	190	<a href="#">Niger</a>	<a href="#">Afrique</a>	0,353
20	<a href="#">Israël</a>	<a href="#">Asie</a>	0,899				
21	<a href="#">Luxembourg</a>	<a href="#">Europe</a>	0,898	191	<a href="#">République centrafricaine</a>	<a href="#">Afrique</a>	0,352
22	<a href="#">France</a>	<a href="#">Europe</a>	0,897				

# Quel chemin choisiriez-vous ?



d'après Aurélien Boutaud, ENSMSE, RAE

# Du global au local → agir pour le glocal !



# Empreinte écologique

- ∞ Nous vivons en “sur-régime” par rapport aux ressources de la planète, et nous mettons gravement en péril les générations futures. Nous sommes comme :
- un ménage qui hypothèquerait son logement,
  - un bûcheron qui exploiterait sa forêt au-delà de sa capacité de régénération,
  - ou une entreprise qui puiserait dans son capital pour faire face à ses dépenses.

**L’empreinte écologique globale de l’humanité a doublé au cours des 35 dernières années, et dépasse de 30 % les capacités biologiques de la Terre.**

Selon le "Rapport Planète Vivante 2008" du WWF,

# Pourquoi ?

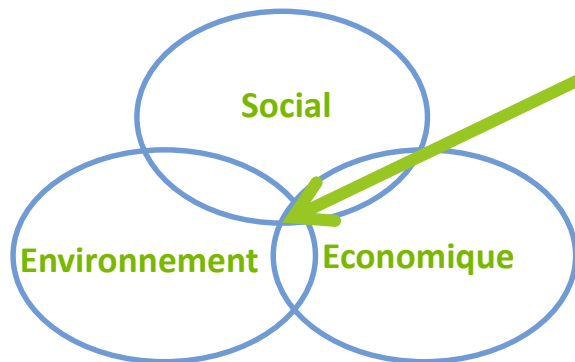
Notre mode de développement actuel n'est pas viable. **La consommation des ressources de la planète est plus rapide que sa capacité à se renouveler.** Si nous continuons sur le même mode d'évolution, il nous faudra d'ici quelques dizaines d'années 2 à 3 planètes supplémentaires.

C'est dans ce contexte que le développement durable est né. Ce concept vise à nous apporter une solution pour changer notre manière de nous développer afin que nos sociétés soient durables.



# Définition du Développement Durable

- Un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre les capacités des générations futures à répondre aux leurs » *Rapport Brundtland Our Common Future 1987*



La convergence des  
3 composantes : c'est le  
développement durable

Créer de la richesse en "consommant" moins  
d'environnement  
et en contribuant au progrès social

# Rappel - Les textes fondateurs du DD

## ∞ La déclaration de Rio - 1992

- Est constituée de 27 principes
- Place « Les êtres humains au centre des préoccupations »
- Définit les valeurs fondamentales sur lesquelles s'appuient le plan d'action : l'Agenda 21

## ∞ L'Agenda 21 - 1992

- Plan d'actions pour le XXI siècle
- Texte fondateur du développement durable
- Regroupe 40 chapitres
- Définit les grandes thématiques du développement durable





# GLOBAL COMPACT de l'ONU ou Pacte Mondial Initiative de 1999

- ☞ Réunit les entreprises, les organismes des nations Unies et les ONG internationales
- ☞ Objectif : coopération pour édifier un marché mondial plus ouvert et plus juste
- ☞ Engagement volontaire des entreprises
- ☞ Les Dix Principes portent sur
  - Droits de l'Homme
  - Droits du travail
  - Environnement
  - Lutte contre la corruption



# Les principes directeurs de l'OCDE

☞ Recommandations aux multinationales par les gouvernements des pays de l'OCDE dans les grands domaines de l'éthique de l'entreprise

☞ Non contraignant

- Emploi et relations professionnelles
- Droits de l'homme
- Environnement
- Publication d'informations
- Fiscalité
- Sciences et technologies
- Travail des enfants et travail forcé
- Lutte contre la corruption et protection des intérêts des consommateurs

ORGANISATION DE  
COOPÉRATION ET  
DE DÉVELOPPEMENT  
ÉCONOMIQUES



# Livre Vert sur la RS des entreprises

- ∞ Promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises
- ∞ Non contraignant
- ∞ « Être socialement responsable signifie non seulement satisfaire pleinement aux obligations juridiques applicables, mais aussi aller au-delà et investir "davantage" dans le capital humain, l'environnement et les relations avec les parties prenantes. L'expérience acquise avec l'investissement dans des technologies et pratiques commerciales écologiquement responsables suggère qu'en allant plus loin que le respect de la législation, les entreprises peuvent accroître leur compétitivité et avoir des retombées directes sur la productivité. »



La Commission européenne a présenté le 25 octobre 2010 sa stratégie sur la Responsabilité sociale des entreprises, assortie d'un plan d'actions pour la période 2011-2014. Ce texte montre que les autorités européennes voient désormais la RSE comme une réponse à la crise et comme un outil de régulation des entreprises.

# Commission Européenne

☞ Bruxelles, le 25.10.2011 - COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU CONSEIL, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET AU COMITÉ DES RÉGIONS - Responsabilité sociale des entreprises : une nouvelle stratégie de l'UE pour la période 2011-2014

« 1.1 Se préoccuper de la responsabilité sociale des entreprises est dans l'intérêt des entreprises elles-mêmes...

La mise en place d'une approche stratégique de la RSE devient de plus en plus importante **pour la compétitivité des entreprises**. Une telle démarche peut leur être profitable sur le plan de la gestion des risques, de la réduction des coûts, de l'accès au capital, des relations avec la clientèle, de la gestion des ressources humaines et de la capacité d'innovation. [...] »

# GLOBAL REPORTING INITIATIVE

- ☞ Référentiel de reporting
- ☞ GRI G3 2007
- ☞ Initiative privée
- ☞ Libre accès
- ☞ Disponible en français
- ☞ Possibilité de vérification du rapport par le GRI
- ☞ Gouvernance multi partie prenante

79 indicateurs dont 30 facultatifs

6 Catégories d'indicateurs :

1. Économie
2. Environnement
3. Emploi, relations sociales et travail décent
4. Droits de l'homme :
5. Société
6. Responsabilité du fait du produit



# ISO 26000

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

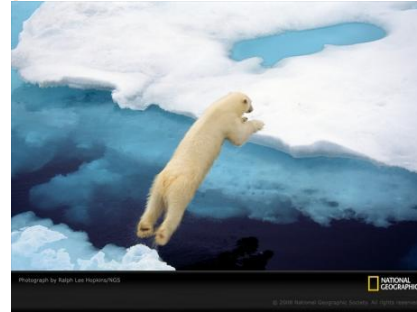


# LES ENJEUX GLOBAUX

Des pollutions



Des disparitions planifiées



Des catastrophes



Mal bouffe

Famine



Food paradoxe



Des inégalités

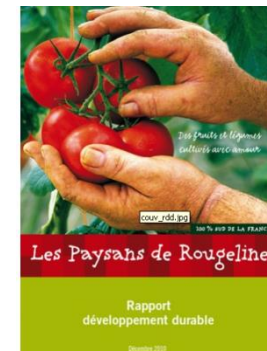
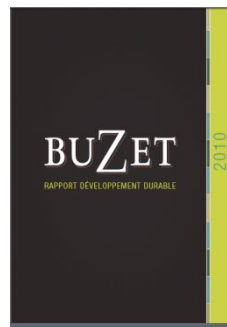
Des crises alimentaires

## ∞ L'ISO 26000 permet :

- le développement de système/dispositifs de reconnaissance de la prise en compte, de la mise en œuvre et de l'obtention de résultats sur les questions et principes de la Responsabilité Sociétale



- aux organismes d'élargir le champ d'analyse de leur responsabilité
- de définir les éléments de communication et de preuves sur la Responsabilité Sociétale





# Définition de la Responsabilité Sociétale

- ∞ Responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement transparent et éthique 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 et est compatible avec les normes internationales
  - est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations
- ∞ (\*) *Parties prenantes : toute personne ayant un intérêt dans les décisions ou activités d'une organisation (actionnaires, collaborateurs, clients, concurrents, fournisseurs, communautés locales, riverains, pouvoirs publics, financiers , banques,.....)*
- ∞ **La contribution des organisations au développement durable**

# Présentation de la RSO et de l'ISO 26000

## Les grands principes de la RS

### 7 principes de comportement identifiés

- Ils proposent des valeurs fortes de comportement pour guider les actions et décisions de l'organisation
- Les principes s'appliquent à tous les domaines identifiés dans les questions centrales

**Les valeurs  
fondamentales !**

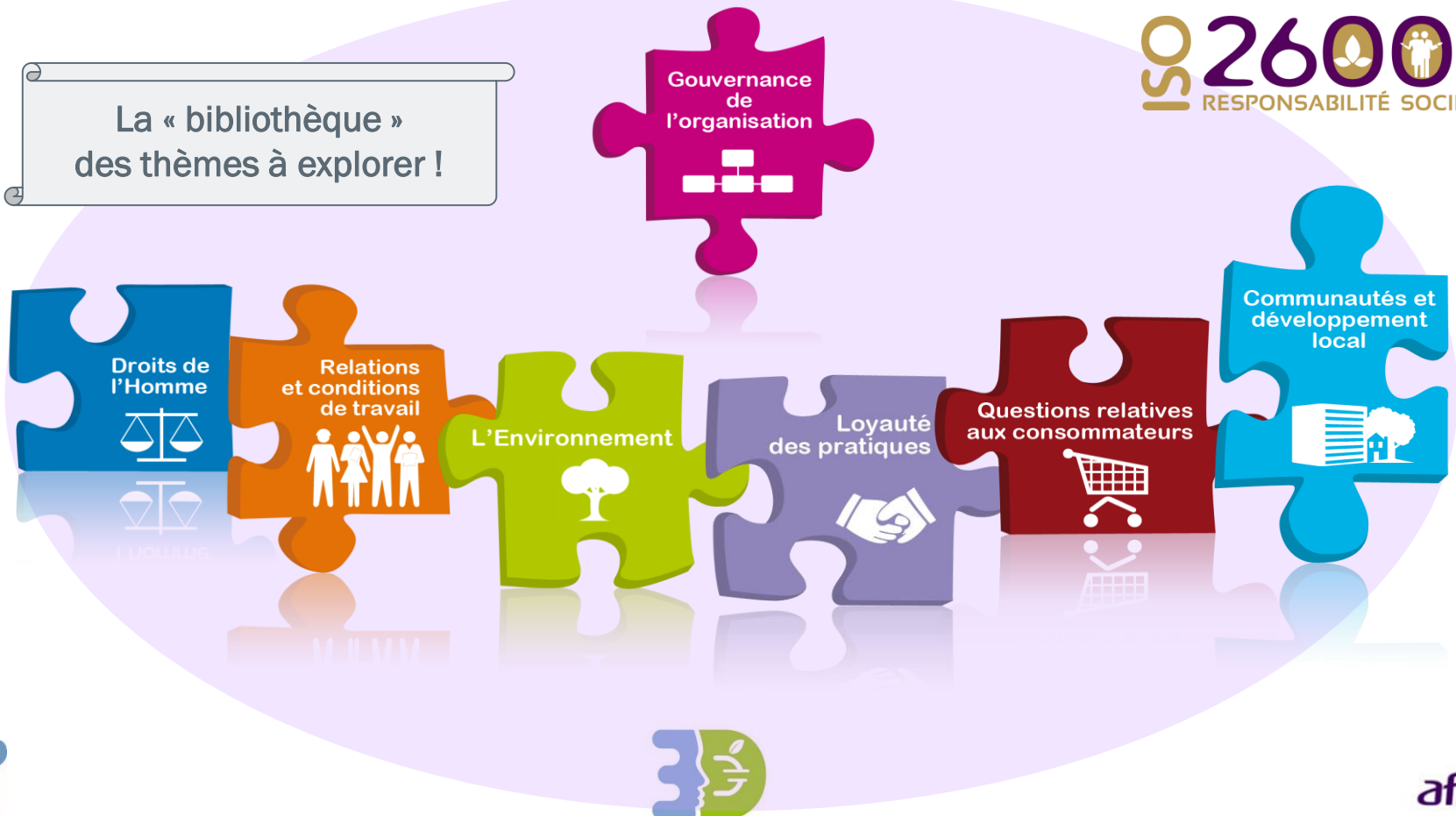
- 1** Redevabilité
- 2** Transparence
- 3** Comportement éthique
- 4** Reconnaissance des intérêts des Parties Prenantes
- 5** Respect du principe de légalité
- 6** Prise en compte des normes internationales de comportement
- 7** Respect des Droits de l'Homme

# Les questions centrales de la RSO

- ☞ Regroupant, au total, environ 40 domaines d'actions à explorer,
- ☞ Permettant de déterminer ses priorités !

La « bibliothèque »  
des thèmes à explorer !

ISO 26000  
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE



# Les 7 questions centrales de l'ISO 26000

Marketing, info, contrat  
Santé et sécurité

Consommation durable, éducation

Après-vente et résolution des conflits

Accès aux services essentiels



Lutte contre la corruption

Engagement politique responsable

Concurrence loyale

Promotion de la RS dans la sphère d'influence



Ancrage territorial

Éducation et culture

Emploi et dvpt des compétences

Technologies

Création de richesse et de revenus

Santé

Investissement social



Situation à risque et complexité

Discriminations

Droits civils, politiques, économiques, sociaux et culturels

Droits fondamentaux au travail



Emploi,

Conditions de travail et protection sociale

Dialogue social

Santé et sécurité au travail

Développement des ressources humaines



Prévention de la pollution

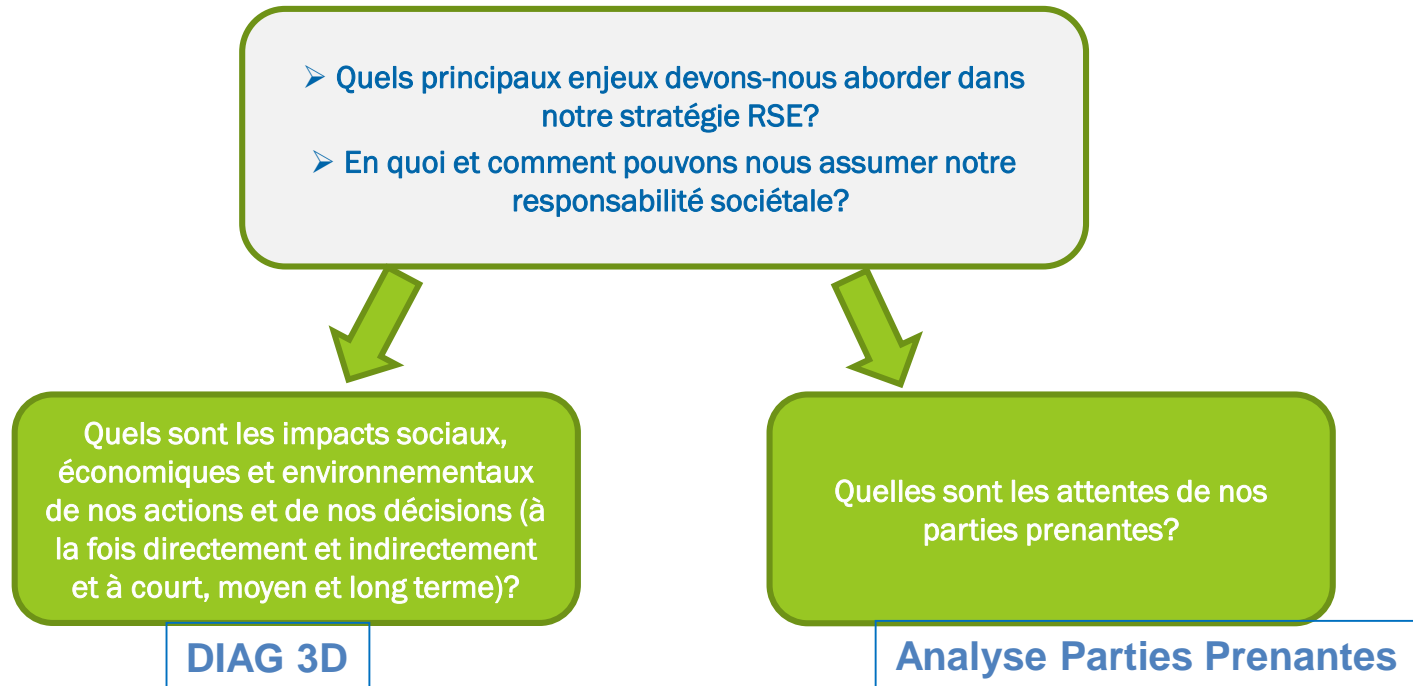
Utilisation durable des ressources

Adaptation et lutte contre le changement climatique

Protection et restauration de l'environnement naturel



# Deux pratiques fondamentales pour appréhender sa responsabilité sociétale selon l'ISO 26000....



# La logique de la démarche...

- ∞ 1ère étape : Faire un « état des lieux »
- ∞ 2ème étape : Déployer les actions liées à la RS au sein de l'organisation (§ 7.4)
- ∞ 3ème étape : Communiquer sur la RS (§7.5)
- ∞ 4ème étape : Améliorer la crédibilité de l'organisation en matière de RS (§7.6)

# Documents normatifs d'application de l'ISO 26000

- ∞ Pour guider à la mise en œuvre de l'ISO 26000 pour tous les secteurs
  - XP X 30-027 « Rendre crédible une démarche de responsabilité sociétale basée sur l'ISO 26000 », publiée en décembre 2010
  - XP X 30-029 « Méthodologie d'identification des domaines d'action pertinents et importants de la responsabilité sociétale d'une organisation- Document pour la mise en œuvre de l'ISO 26000 », publication prévue en 2012,
- ∞ Réflexion sur un projet de document relatif à la vérification des données extra-financières

# Documents normatifs d'application de l'ISO 26000

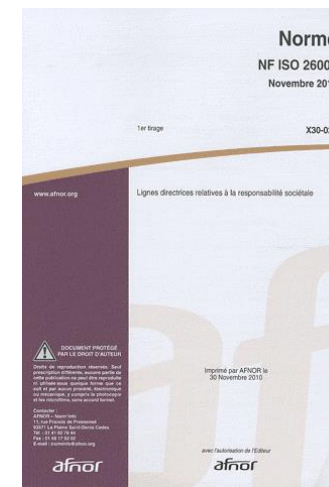
- ∞ Pour identifier les enjeux spécifiques aux secteurs pour guider la mise en œuvre opérationnelle
  - XP X 30-028 « Guide d'application de l'ISO 26000 aux métiers de la communication », publication juin 2012
  - X 30-135 « Achats responsables », publication juin 2012
  - X 30-030 « Guide d'application de l'ISO 26000 dans l'agroalimentaire », publication septembre 2012
  - Guide d'application de l'ISO 26000 aux métiers du sport, initié en 2011
  - Guide d'application de l'ISO 26000 aux transports publics urbains, initié en 2011



# Guide d'utilisation de la Norme ISO 26000 pour le secteur de l'agroalimentaire – AC X30-030

## Objectifs du guide

- Répondre aux besoins spécifiques de l'agroalimentaire en matière de responsabilité sociétale
- Être proactif et précurseur en s'inscrivant dans la lignée d'une norme internationale reconnue par tous
- Éviter les contraintes liées à l'apparition de multiples initiatives et garder la maîtrise de la démarche
- Fournir une **lisibilité et une reconnaissance officielle** aux pratiques développées par le secteur agroalimentaire



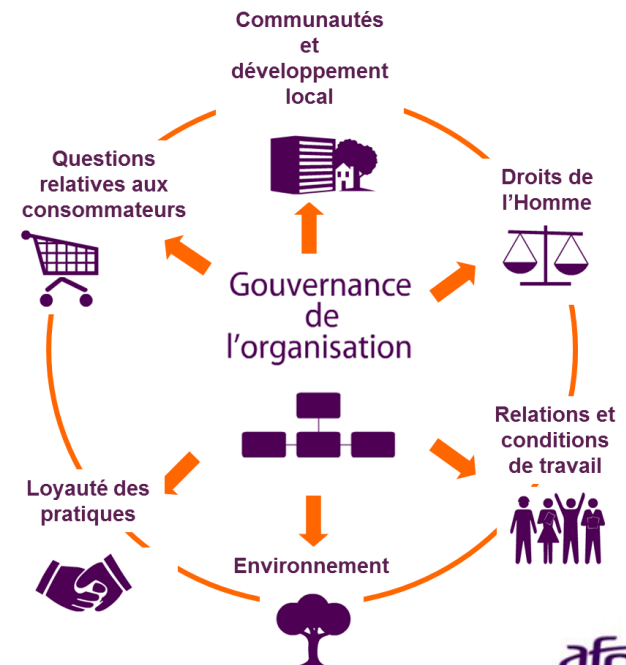
# Guide d'utilisation de la Norme ISO 26000 pour le secteur de l'agroalimentaire – AC X30-030

## 80 Déclinaison du chapitre 6 de la norme ISO 26000 les 7 questions centrales

- De quoi s'agit-il?
- Quels enjeux pour le secteur, pour chacun de ces questions?
- Quels sont les actions recommandées? (domaines d'actions)

## 80 Annexe :

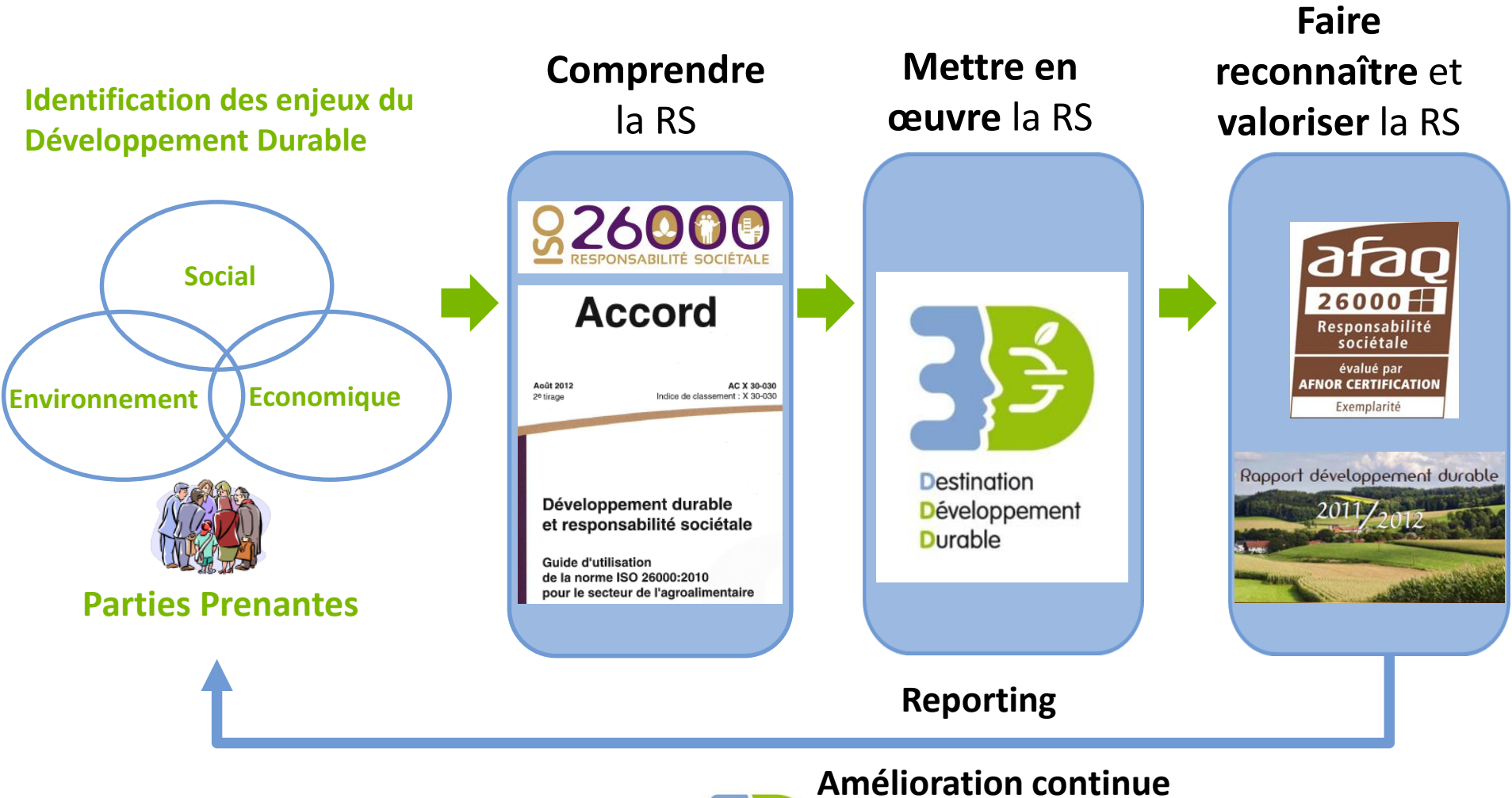
- A : Exemples de bonnes pratiques
- B : déterminer le périmètre de sa sphère d'influence directe
- C : Liste indicative de parties prenantes



# Étapes clés d'élaboration du guide AC X30-30

- ∞ 2009-2011 : Grande consultation nationale
- ∞ Février 2011 : Lancement des travaux
  - Groupe de rédaction : 10 réunions
  - Groupe d'acteurs : 5 réunions de validation
- ∞ Février 2012 : validation du texte par Groupe d'Acteurs
- ∞ Mars 2012 : début de la consultation élargie
- ∞ Avril 2012 : Réunion de dépouillement
- ∞ Septembre 2012 : Accord AC X30-030 publié

# La démarche 3D : L'outil de mise en œuvre de l'ISO 26 000



# L'actualité RSE des entreprises

Les Echos  
**EXECUTIVES**

**Des critères RSE intégrés dans la cotation de la Banque de France**

**LE FIGARO · fr**  
**économie**

**RSE: ce que la loi impose aux entreprises**

La responsabilité sociale et environnementale est encadrée par plusieurs textes législatifs loi NRE (2001, loi Grenelle 2 (2010) et Transposition de la directive sur le reporting des performances extrafinancières (2017).

**Les Echos.fr**

De plus en plus de Français consomment « durable »

LES ECHOS | LE 13/09/2016 À 15H20

**Les EchosÉTUDES**

**LES DÉMARCHES D'ACHATS RESPONSABLES ÉVOLUENT ET SE PROFESSIONNALISENT**  
Les Directions Achats doivent évoluer pour faire face et accompagner ces changements: système de management, mise en place d'équipes dédiées, outils dédiés, formation, etc.

**Finyear**

**L'intégration de critères RSE dans la rémunération des dirigeants se généralise**

L'intégration de critères RSE dans la rémunération des dirigeants d'entreprise en forte hausse : 3/4 des entreprises du CAC 40 ont développé ce dispositif.



**E-RSE**

La plateforme de l'engagement RSE et développement durable

**GENERALI : Assurances et développement durable**






Nous avons imaginé de labéliser les meilleures entreprises. Une simple reconnaissance de notre part qui valorise leurs pratiques et leur donne droit à des services supplémentaires gratuits (assistance à la gestion de crise, plan de continuité de l'activité, la stabilité des tarifs même en cas de sinistre grave...).



# Pourquoi une démarche RSE ? | De nombreux bénéfices





## Augmenter sa compétitivité et ses performances



-  Réaliser des économies (d'énergie, de ressources)
-  Maîtriser et réduire ses coûts
-  Innover, se moderniser, s'adapter et se développer
-  Optimiser son organisation grâce à une stratégie globale cohérente
-  Se différencier dans les opérations de recrutement





## Renforcer son attractivité



-  Auprès de nouveaux adhérents grâce à un projet porteur de sens
-  Auprès des collaborateurs sensibles au comportement responsable
-  Auprès d'investisseurs impliqués dans l'économie sociale et solidaire ou rassurés par une bonne gestion du risque
-  Auprès de clients à la recherche de fournisseurs responsables et de produits innovants

## Renforcer ses liens avec ses parties prenantes



-  Fidéliser ses adhérents, ses clients
-  Pérenniser les relations existantes
-  Créer de nouveaux partenariats
-  Développer des relations sereines avec les riverains grâce à un dialogue continu et une participation aux activités du territoire

# Pourquoi une démarche RSE ? | De nombreux bénéfices

## Motiver ses équipes



- Renforcer la cohésion, redonner du sens au travail de chacun
- Se rapprocher de ses collaborateurs et les motiver
- Développer les compétences de ses collaborateurs et donc de son entreprise
- Prévenir les crises sociales (grèves, mécontentement)
- Prendre en compte la santé et la sécurité des salariés

## Prévenir les risques



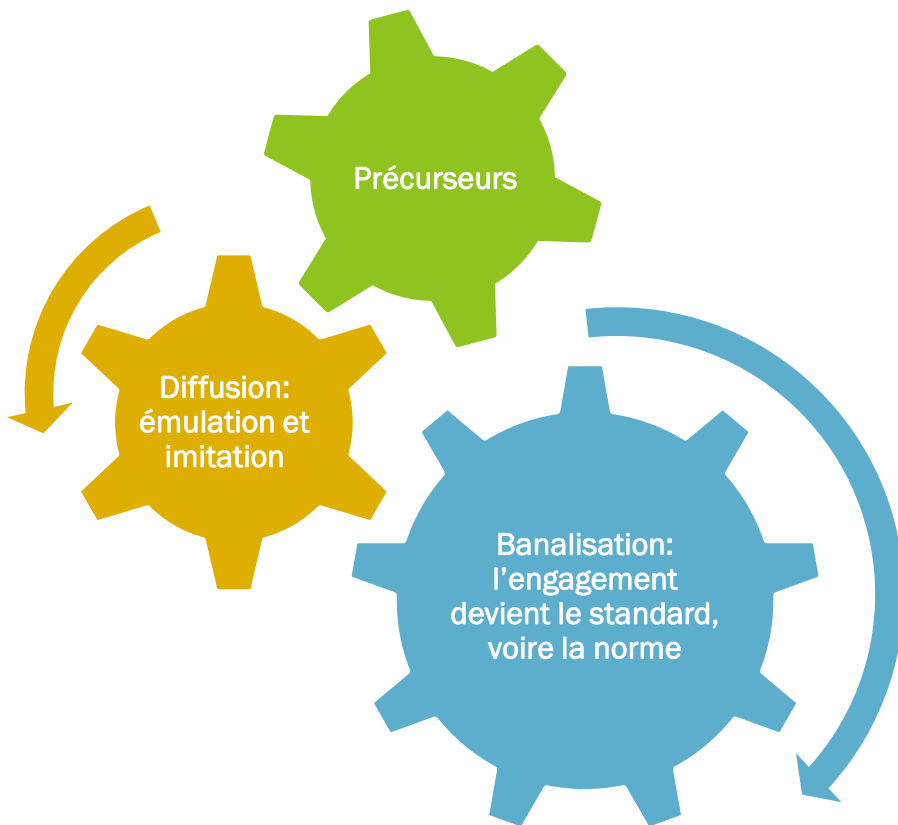
- Anticiper les risques sociaux, écologiques, juridiques, les crises pouvant impacter le fonctionnement et l'image de l'entreprise
- Anticiper les nouvelles réglementations par l'application de démarches volontaires

## Se différencier sur les marchés



- S'adapter aux exigences des clients et des investisseurs
- Accéder à de nouveaux marchés
- Attirer de nouveaux salariés compétents cherchant une entreprise de valeur

# Pourquoi une démarche RSE ? | Anticiper



☞ A-t-on le choix ? Quel est le risque de ne rien faire ?

☞ Vers la normalisation... Et l'obligation.



# Construire sa démarche rse | conditions de réussite

## Essentiel pour le bon développement d'une démarche RSE :

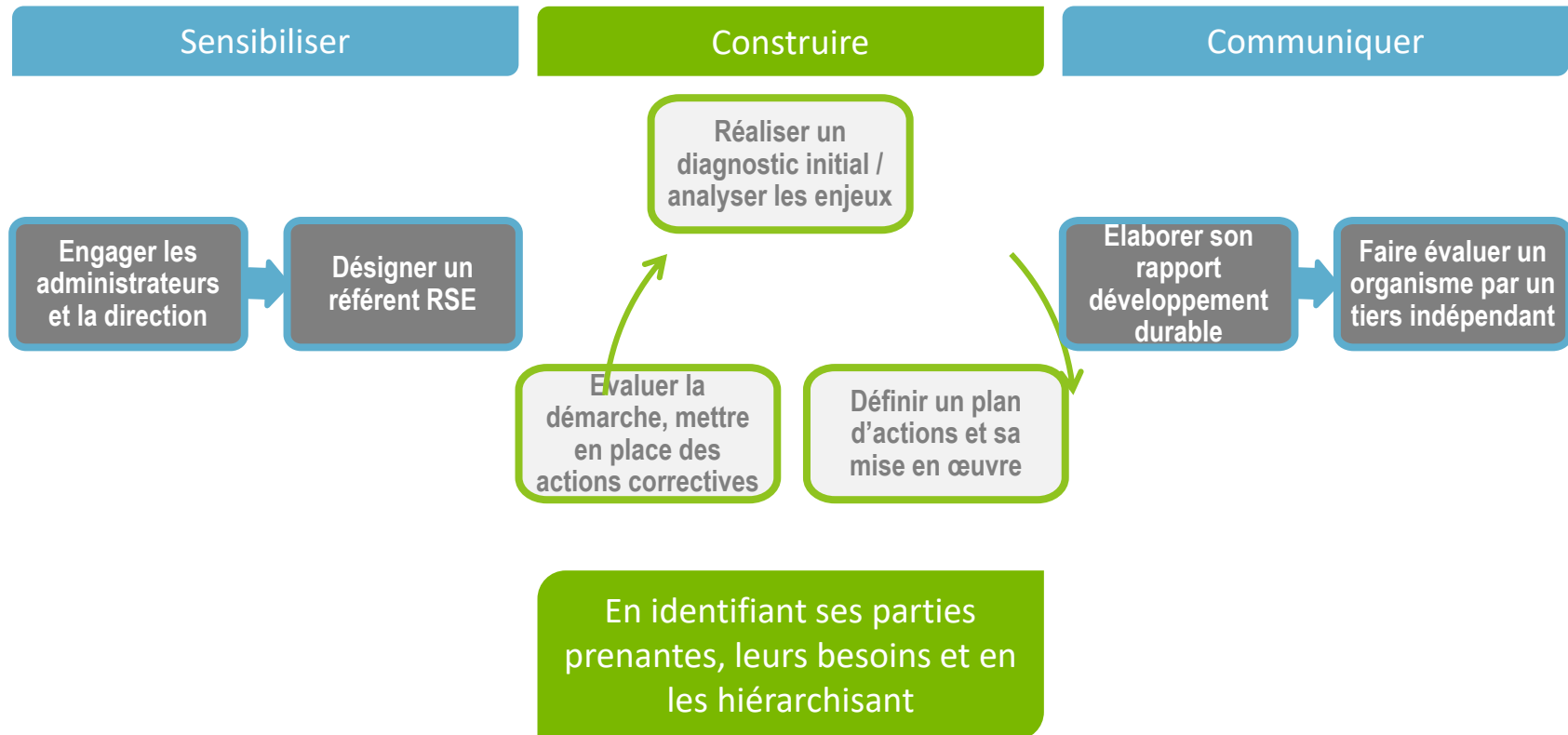
- L'adhésion de la Direction Générale et des élus dirigeants
- La sensibilisation et la consultation des IRP

## Mais aussi :

- Le dialogue régulier avec les PP
- L'implication et la formation des collaborateurs
- L'initiation d'actions simultanées à court, moyen et long terme
- La communication interne et externe
- La mesure de l'efficacité des actions
  - Réalisation régulière d'un reporting
- La recherche de l'amélioration continue des résultats
- La mise en cohérence des systèmes de management en place et de leurs outils

L'ensemble du personnel et tous les acteurs qui travaillent avec l'entreprise doivent s'investir !

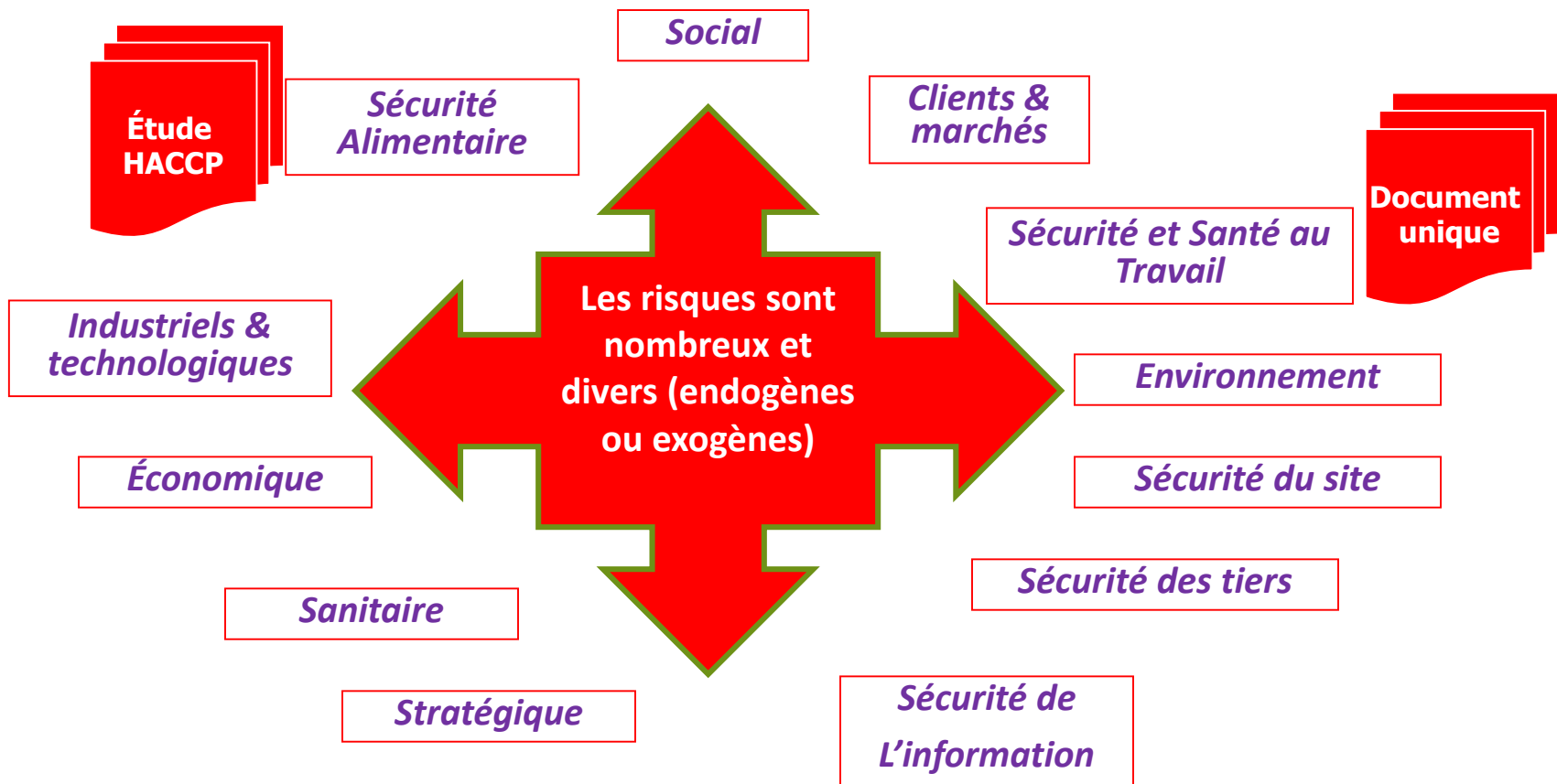
# Construire sa démarche | méthode



**LE DEVELOPPEMENT DURABLE ET VOTRE ENTREPRISE**  
**> ... QUE RETENIR DU DEVELOPPEMENT DURABLE, de l'ISO 26000, DES**  
**ELEMENTS DE PRESENTATION ?**  
**> VOUS SENTEZ VOUS CONCERNES ? POURQUOI ?**



# La RSE contribue à développer la culture du risque



# QUELS SONT, SELON VOUS, LES FACTEURS CLE DE SUCCES D'UNE DEMARCHE DE RESPONSABILITE SOCIETALE ?



Vous avez la parole !

# Les facteurs de succès d'une démarche RS

- ∞ **Engagement de la Direction.** La démarche de RS est constitutive du projet d'entreprise
- ∞ Dialogue avec les **parties prenantes**
- ∞ Prise en compte de l'ensemble des thèmes de la RS, et de l'impact sur les parties prenantes à tous les niveaux et lors de toute prise de décision
- ∞ Penser « risques »
- ∞ Implication et formation de tout le personnel
- ∞ La communication interne et externe
- ∞ La mesure de l'efficacité des actions
- ∞ La recherche de l'amélioration continue des résultats
- ∞ La cohérence avec les systèmes de management en place et leurs outils