



## Ecoute et Conduite d'Entretien - 2023

RICHTER Gustave et ABADE Maxime

## Table des matières

I Introduction . . . . .	2
II Synthèse sur le Développement durable . . . . .	3
1 Développement durable . . . . .	3
2 Objectifs du développement durable . . . . .	3
3 Responsabilité sociétale des entreprises . . . . .	4
III Synthèse sur la RSE . . . . .	5
IV Guide d'entretien . . . . .	7
V Conclusion . . . . .	8
VI Bibliographie . . . . .	9

# Ecoute et Conduite d'Entretien 2023

## I Introduction

Dans le cadre de notre quatrième année d'ingénierie à CY Tech, nous suivons la matière ECE (Écoute et Conduite d'Entretien), visant à nous sensibiliser avec le domaine du Développement Durable, ses enjeux et ses liens avec la composante économique et sociale du fonctionnement d'une entreprise. De plus, elle a aussi pour objectif de nous permettre de comprendre comment se déroule un entretien, en nous mettant en situation d'en mener un centré sur l'un des sujets cités plus tôt. Celui-ci devra se faire avec un responsable d'une entreprise, spécialisé dans le domaine du Développement Durable, ou alors occupant le rôle d'un RSE.

Pour mener cet entretien, des recherches doivent être faites pour être renseigné sur le sujet et pouvoir poser un ensemble de questions dont l'objectif est de répondre à une problématique finale.

À travers ce rapport, nous allons présenter une synthèse générale sur les thèmes du RSE et du développement durable, puis nous mettrons en avant l'axe de recherche qui guidera notre entretien, puis nous terminerons par la réalisation de notre guide d'entretien.

## II Synthèse sur le Développement durable

### 1 Développement durable

Le développement durable est un modèle de solution à de grandes problématiques actuelles, comme futures. En effet, suite à de grands événements majeurs du siècle dernier, comme par exemple les deux chocs pétroliers dans les années 70, ou encore différentes catastrophes naturelles ainsi que le réchauffement climatique, une prise de conscience s'est opérée.

Selon le site de l'Agence de la Transition Écologique, de par la croissance de la population mondiale, l'augmentation des besoins en ressources d'un point de vue individuel dans un monde aux ressources limitées, la dégradation environnementale due à l'activité humaine ainsi qu'à l'augmentation des inégalités sociales entre et au sein des sociétés, le modèle de développement des sociétés doit changer. Il est clair que l'on ne peut pas vivre selon le modèle des pays industrialisés, qui à eux seuls, représentant 20% de la population mondiale, consomment 80% des ressources naturelles de la planète.

Le développement durable a donc pour mission de donner un modèle de solution à toutes ces problématiques, en permettant donc aux sociétés actuelles de se développer sans qu'il n'y ait de contraintes de ressources pour les générations futures. Ce modèle de développement repose donc sur trois piliers : le pilier écologique, économique et social. De ces trois piliers découlent les 17 objectifs du développement durable.

### 2 Objectifs du développement durable

Les 17 objectifs du développement durable ont pour mission de venir détailler les principes à appliquer pour répondre aux grandes problématiques mondiales, comme la famine, la pauvreté, la santé, l'égalité homme/femmes ou encore l'accès à l'énergie. Ces 17 objectifs sont les suivants :

- Pas de pauvreté
- Faim "zéro"
- Bonne santé et bien-être
- Éducation de qualité
- Égalité entre les sexes
- Eau propre et assainissement
- Énergie propre et d'un coût abordable
- Travail décent et croissance économique
- Industrie, innovation et infrastructure
- Inégalités réduites
- Villes et communautés durables
- Consommation et production durables
- Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques
- Vie aquatique
- Vie terrestre
- Paix, justice et institutions efficaces
- Partenariats pour la réalisation des objectifs

Le onzième objectif parle des villes et des communautés durables. En plus des impacts économiques qu'a eu le Covid-19, nous faisons face à des pics de pollution très importants en 2023, et le monde du bâtiment n'y échappe pas. Afin de mettre aux normes et de conserver des patrimoines, l'ONU a adopté des mesures. Par exemple, le Fond des Nations Unies va permettre aux gouvernements de respecter l'environnement sur le long terme en leur imposant des mesures quant à la réhabilitation des infrastructures.

Nous pouvons aussi prendre comme exemple l'engagement de plusieurs régions françaises qui, suite à la crise sanitaire et au déconfinement, ont souhaité renforcer leur plan vélo. Cette initiative peut tout à fait rentrer dans les objectifs Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques autant qu'elle a sa place dans notre thématique villes et communautés durables. En effet, cette action permet donc de démocratiser un mode de transport non polluant à l'utilisation, et ainsi ne consomme pas d'énergies fossiles dont la consommation nuit à l'environnement, mais permet aussi d'alléger les réseaux routiers en ville, rendant l'environnement plus vivable pour les habitants. De plus, ce moyen de transport se veut accessible à tous en matière de prix, et permet donc l'accès aux transports à moindre coût.

# Ecoute et Conduite d'Entretien 2023

Tout le monde à son échelle est concerné par ces principes du développement durable, et nous allons maintenant voir comment les entreprises peuvent agir pour les appliquer.

## 3 Responsabilité sociétale des entreprises

La responsabilité sociétale des entreprises ou responsabilité sociale des entreprises (RSE) a été définie en 2011 par la commission européenne comme « la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société ». Elle est fortement liée au développement durable. En effet, comme expliqué précédemment, le développement durable porte sur les objectifs sociaux, économiques et environnementaux qui sont communs à tout un chacun. Ce sont ces objectifs que les entreprises, cherchant à agir de manière responsable, doivent prendre en compte.

En résumé, la responsabilité sociale des entreprises vise à ce que les entreprises contribuent volontairement aux enjeux du développement durable. La responsabilité sociétale repose autour de sept questions centrales, comme définit la norme ISO 26000, un standard international. Dans cette norme, il est conseillé à l'entreprise de prendre en compte les répercussions de ses décisions et activités sur la société, l'environnement et l'économie, particulièrement les conséquences négatives ; et de mettre en œuvre les actions nécessaires afin d'éviter la reproduction des effets négatifs imprévus. Le cœur de la responsabilité sociétale des entreprises se divise en sept sujets : la gouvernance de l'organisation, les Droits de l'Homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, la loyauté des pratiques, les questions relatives aux consommateurs et les communautés et le développement local.

Le premier point est la gouvernance de l'organisation. Celle-ci est une de ses fonctions principales, étant donné qu'elle est la clé de voûte de sa prise de décision. Les systèmes de gouvernance varient largement en fonction de la taille et du type de l'organisation ainsi que du contexte environnemental, économique, politique, culturel et social dans lesquels elle évolue. Ainsi la gouvernance d'une organisation est un point central pour l'implémentation de solutions responsables ; c'est le point de départ pour une intégration réussie de la RSE au sein du fonctionnement de l'entreprise.

Chaque point est important et nécessiterait sa propre partie afin d'en comprendre tous les tenants et aboutissants. Dans le cadre du module Écoute et Conduite d'Entretien, et de l'interview qui en découle, il n'est pas raisonnable d'essayer de les aborder tous. Ainsi, ici, il a été choisi de se concentrer sur les relations et conditions de travail. La prochaine partie portera sur ce point.

# Ecoute et Conduite d'Entretien 2023

## III Synthèse sur la RSE

Dans cette partie, nous allons voir comment interagissent le personnel et le patronat au sein d'une entreprise en matière de Responsabilité Sociale des Entreprises, ainsi que les conditions de travail des salariés et du développement capital humain d'une entreprise.

Tout d'abord, abordons la question de la relation employeur/employé. Chaque pays a ses propres lois concernant cette relation, et elles peuvent largement varier d'un pays à l'autre. Cependant il est universellement accepté que la balance des forces est inégale entre les deux partis, et que les employés ont besoin d'une protection supplémentaire.

Une entreprise devrait donc s'assurer de plusieurs points concernant ses employés et comment ils sont traités. Dans un premier temps, l'entreprise doit s'assurer que tout travail soit effectué par des personnes légalement reconnues comme employés ou s'employant eux-même. Ensuite, elle doit privilégier l'emploi sur une longue période afin d'éviter l'utilisation de travailleurs occasionnels. Ceci, ayant pour effet de créer une sécurité de l'emploi, bénéfique pour l'employé et la société. Puis, l'entreprise doit donner un préavis avec un laps de temps raisonnable. De plus, l'employeur ne doit pas discriminer ses employés, par exemple, en proposant des opportunités égales pour tous. L'entreprise doit également s'assurer de la protection des données personnelles de ses employés. Enfin, l'entreprise doit être prudente à ne pas bénéficier de pratiques abusives et/ou exploitant ses employés de la part de ses partenaires. Il est évident que l'entreprise ne doit pas elle-même utiliser de telles pratiques.

Les conditions de travail et la protection sociale sont également un point important. Il est question du salaire et autres formes de compensation, du temps de travail et des temps de pauses, des congés payés, des congés maternités ainsi que des besoins primaires comme l'accès à de l'eau potable. Plusieurs points doivent être adressés ici. Tout d'abord, les lois nationales et internationales en matière de conditions de travail doivent être suivies. De plus, les conditions de travail doivent pouvoir laisser place aux responsabilités familiales. Ce qui vient naturellement en tête sont les responsabilités vis-à-vis de ses enfants. C'est-à-dire, avoir des horaires de travail permettant d'aller chercher ses enfants après l'école ou même de pouvoir s'absenter pour s'occuper d'un enfant malade. Puis, si possible, prendre en compte des traditions et pratiques culturelles et religieuses est très positif. Ensuite, les employés doivent recevoir un salaire et des compensations cohérentes par rapport au travail fourni, ainsi qu'une paie égale à travail égal. Enfin, la compensation pour les heures supplémentaires doit être en accord avec les réglementations en vigueur et doit prendre en compte les conditions de travail dans lesquelles ces heures ont été effectuées. Certaines des mesures décrites précédemment semblent naturelles, cependant d'autres dépendent de la situation. Ainsi il est primordial que les deux parties, employeur et employé communiquent ; c'est le dialogue social. Le dialogue social réunit tous les types de négociations et d'échange d'informations entre les salariés et leurs employeurs touchant des domaines économiques et sociaux de l'entreprise. Des représentants sont élus pour représenter chaque partie indépendante (employés et patronat), et le choix des représentants des travailleurs doit pouvoir être totalement sans contrainte, soit par leur syndicat ou les travailleurs eux-mêmes.

Ce dialogue social prend donc la forme de comités d'entreprise et de conventions collectives, textes complétant le droit du travail suite à des négociations ou accords passés entre le patronat et les représentants des employés. Cette communication est donc un reflet que les travailleurs et leurs employeurs ont des intérêts à la fois communs et opposés, et elle doit être efficace afin de que les deux parties y trouvent leurs comptes. Ceci implique donc une meilleure compréhension de l'autre partie, et permet de rendre plus transparentes les conditions sociales des employés. Dans le cas où l'entreprise en question opère au niveau international ou sous-traite une partie de leur ouvrage, le dialogue social peut faire intervenir de nouvelles organisations, telles que les organisations syndicales internationales, et s'opère donc à l'échelle régionale comme mondiale.

Afin d'être plus explicite sur ce que doit impliquer le dialogue social au sein d'une entreprise, voici quelques exemples de principes que les entreprises doivent appliquer. Premièrement, le patronat doit respecter à tout instant le droit de ses employés de créer une organisation qui a pour but de leur faire valoir leurs droits au sein de l'entreprise et donc de négocier avec leur employeur des conditions de travail. De plus, le parti du patronat doit s'abstenir d'encourager les gouvernements lors de la mise en place de restrictions de droits de liberté d'association et de négociation collective, comme par exemple le fait de s'implanter ou de faire de la sous-traitance dans des zones où la liberté d'association est restreinte, voire interdite.

# Ecoute et Conduite d'Entretien 2023

Ainsi, le dialogue et la composante humaine sont mis au centre du fonctionnement de l'entreprise. La combinaison des points précédemment abordés permet donc de fournir à l'employé un climat de confiance et de sécurité, propice à son épanouissement. Cependant, d'autres mesures peuvent être prises afin de permettre à l'employé d'évoluer et d'exprimer pleinement ses capacités. En d'autres mots, c'est pour une entreprise, le développement de son capital humain.

Il y a 4 aspects pour favoriser le développement du capital humain, concept visant à représenter les employés comme un ensemble de ressources productives construit à partir de l'éducation, des formations, de l'expérience professionnelle et de tout ce qui définit un individu. Chaque personne est différente et les particularités peuvent être des atouts dans le fonctionnement d'une entreprise, apportant une vision singulière à celle d'origine.

Tout d'abord, il faut comprendre le retour sur investissement du capital humain de l'entreprise. Comprendre ce retour sur investissement est propice à la promotion de la génération de capital humain dans la gestion quotidienne des entreprises, améliorant ainsi le mécanisme d'incitation et exerçant le potentiel du capital humain.

Ensuite, il est nécessaire d'analyser le capital humain. Avec cette analyse, les entreprises peuvent prendre des décisions plus intelligentes, plus stratégiques et fondées sur des données tout au long du cycle de vie des employés, des décisions d'embauche plus diversifiées, une meilleure gestion des performances. De plus, cela permet d'améliorer les taux de rétention d'employés.

Puis, il faut pousser le développement du capital humain. Pour favoriser ce développement, la formation est une étape clé. En formant les employés, ils peuvent comprendre plus rapidement l'activité de l'entreprise et effectuer leur propre travail. De cette façon, les employés peuvent rapidement créer de la valeur pour l'entreprise.

Enfin, on a besoin d'évaluer le développement du capital humain. L'évaluation du capital humain est importante pour les entreprises comme pour les employés. Du point de vue de l'entreprise, elle doit comprendre si les employés peuvent créer de la valeur pour l'entreprise. Du point de vue des employés, ils espèrent également utiliser leurs talents dans des postes plus appropriés et réaliser leur valeur personnelle tout en contribuant à l'entreprise.

À travers cette synthèse les Relations et Conditions de Travail de la RSE au sein d'une entreprise, nous avons pu voir l'intérêt d'une bonne communication au sein des différentes parties du personnel composant l'entreprise, différents moyens et législations mis en place afin de l'appliquer et la faciliter, et ainsi mettre l'humain au centre du fonctionnement de l'entreprise et lui permettre d'évoluer et de travailler dans un environnement stable.

Ces recherches nous amènent donc à la problématique suivante : Quelles sont les solutions qui ont permis la mise en place des relations et conditions de travail selon la RSE ?

# Ecoute et Conduite d'Entretien 2023

## IV Guide d'entretien

Cette dernière partie a pour objectif de lister les différentes questions qui seront posées à notre interlocuteur lors de notre entretien, et qui permettront de répondre à notre problématique que l'on a déduite de la partie précédente.

Problématique :

Quelles sont les solutions qui ont permis la mise en place des normes environnementales dans le respect des conditions de travail selon la RSE ?

Questions générales

- Tout d'abord, présentez-vous et présentez l'entreprise.
- Quelles sont vos fonctions au sein de l'entreprise ?
- Selon vous, qu'est ce que le RSE ?
- Quelle est son importance dans une entreprise ?
- Quand avez-vous mis en place le RSE dans votre entreprise ?
- (Si la personne était présente à ce moment-là) Avez-vous ressenti un quelconque changement avec sa mise en place ?
- Si oui, lesquels ?

Conditions de travail et protection sociale

- Quels sont les moyens que vous et l'entreprise dans laquelle vous travaillez avez réussi à mettre en place afin d'améliorer les conditions de travail du personnel, tout en étant en accord avec le développement économique de l'entreprise et la composante environnementale ?
- D'après vous, quelles seraient les différentes mesures à mettre en place pour permettre de meilleures conditions de travail au niveau salarial tout en préservant, voire améliorant, votre productivité actuelle en prenant en compte l'aspect environnemental ?
- Comment vous assurez-vous des conditions de travail dans les entreprises qui vous fournissent ou auxquelles vous fournissez ?

Dialogue social

- Quels sont les moyens qui ont été mis en place pour communiquer entre les différents niveaux de hiérarchie ?
- Que pensez-vous de ces moyens ?
- Selon vous, quelles solutions
- Quels sont les différents moyens que vous avez mis en place de manière à permettre une communication optimale entre les différents membres du personnels, ainsi qu'avec la direction et le patronat ?

Développement du capital humain

- Qu'avez-vous mis en place afin de développer le capital humain ici ? (Si l'interlocuteur ne comprend pas la question, donner la définition du capital humain et donner un exemple de réponse à la question)
- Si il y en a, quels sont les projets que vous avez prévus de mettre en place ?
- Quels projets aimeriez-vous mettre en place ?



# Ecoute et Conduite d'Entretien 2023

## V Conclusion

La rédaction de ce guide d'entretien nous a permis de nous renseigner sur les thèmes du développement durable, ses objectifs et le rôle du RSE. Maintenant, nous devons faire notre interview individuelle en suivant ce guide, en faire la retranscription et enfin l'analyser.

# Ecoute et Conduite d'Entretien 2023

## VI Bibliographie

Liens pour définir le développement durable

<https://www.ademe.fr/expertises/developpement-durable/quest-developpement-durable>

<https://youmatter.world/fr/definition/definition-developpement-durable/>

<https://www.futura-sciences.com/planete/definitions/developpement-durable-developpement-durable-10639/>

<https://www.kloranobotanical.foundation/fr/les-trois-piliers-du-developpement-durable>

<http://les.cahiers-developpement-durable.be/outils/declaration-de-rio-les-27-principes/>

Liens pour définir les objectifs du développement durable

<https://fr.unesco.org/sdgs>

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>

Article sur l'exemple des vélos

<https://regions-france.org/actualites/actualites-nationales/plan-velo-les-regions-se-mobilisent-pour-demain/>

Liens pour définir la RSE

<https://www.economie.gouv.fr/entreprises/responsabilite-societale-entreprises-rse>

[https://www.irce.fr/faq\\_new\\_eco/?gclid=Cj0KCQjwnoqLBhD4ARIsAL5JedLE8KeCnFLINeJU1Djvgj-7kjYVMsVB1KjJesdqOQaArbYEALw\\_wcB](https://www.irce.fr/faq_new_eco/?gclid=Cj0KCQjwnoqLBhD4ARIsAL5JedLE8KeCnFLINeJU1Djvgj-7kjYVMsVB1KjJesdqOQaArbYEALw_wcB)

<https://youmatter.world/fr/definition/rse-definition/>

Document expliquant les lignes directrices de la RSE

Le standard international ISO 26000, Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale.  
Principalement l'Article 6.