

CONTEXTE

La RSE (Responsabilité sociale de l'entreprise) est un dispositif qui permet à l'entreprise d'aligner sa stratégie, sa gouvernance, sa raison d'être et son fonctionnement avec les défis du développement durable. Les enjeux sont triple : économiques, sociaux et environnementaux, ils sont incontournables pour 3 raisons :

- 1° la réglementation oblige de plus en plus d'entreprises à publier des rapports extra-financier, pour plus de transparence.
- 2° la plupart des entreprises ont compris que la RSE était une ressource pour avoir un **positionnement valorisant et distinctif.**
- **3°** La RSE est aussi un moyen de **maitriser les risques** liés à l'entreprise et son environnement (dans le contexte d'une sortie de crise, la RSE et les outils sur lesquels elle s'appuie deviennent des leviers pour renforcer la résilience des entreprises en les aidant à mieux anticiper les risques pour faire face aux crises futures)

Pour toutes les entreprises y compris les TPE-PME, il est impératif de mener une démarche de priorisation des enjeux RSE en accord avec les attentes des parties prenantes.

INDICIEL vous accompagne dans cette approche de priorisation des enjeux RSE/ESG* en les confrontant aux attentes de leurs parties prenantes.

*Les critères **ESG** (Environnement, Société et Gouvernance) se rapportent à **l'investissement responsable** (les divers moyens qu'utilisent les investisseurs pour favoriser certaines pratiques commerciales avantageuses).

L'intégration des critères ESG au processus décisionnel apporte une meilleure compréhension des sociétés **avant d'y investir**, notamment quant à leurs perspectives de rendement et à la plus-value potentielle de leur titre.

ENVIRONNEMENT



SOCIETE



GOUVERNANCE





OBJECTIFS

- Inviter l'entreprise à s'interroger sur les priorités liées à son activité. Quels enjeux de gouvernance, environnementaux, sociaux ou sociétaux ? Quels risques juridiques, financiers, fonctionnels ou liés à la réputation ?
- Accompagner l'entreprise dans la concrétisation d'un outil de priorisation ou de « matérialité » qui prenne en compte les enjeux de développement durable liés à son activité et son ecosystème .
- Confronter l'outil de « matérialité » aux attentes des parties prenantes (en cohérence avec leurs activités respectives).

Mettre en avant les facteurs de différenciation qui permettront à l'entreprise mieux se distinguer de ses concurrents.

- Pointer les atouts, les axes de progrès et d'amélioration.
- Cette démarche engageante, doit toujours être cohérence avec la raison d'être de l'entreprise.



METHODOLOGIE

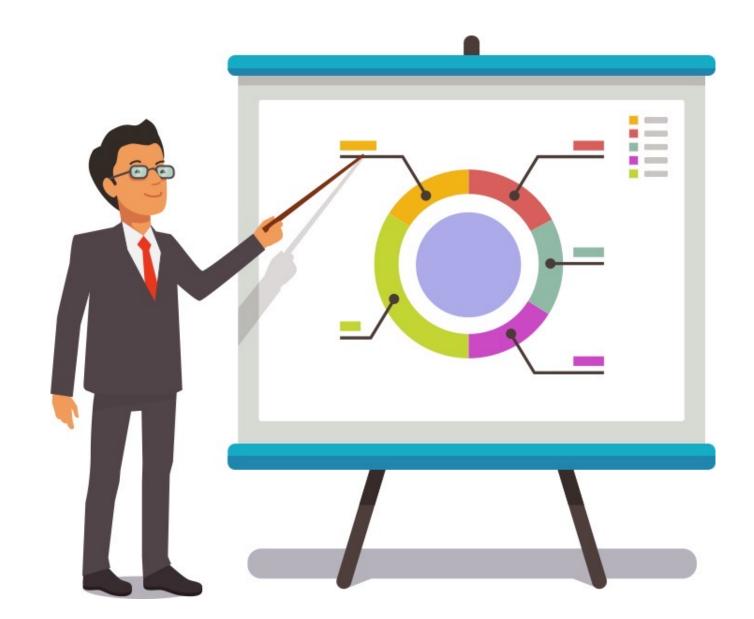
L'étude « priorités RSE de vos partie-prenantes » est un outil proactif permettant d'analyser la perception de vos priorités RSE par vos différents interlocuteurs ou parties prenantes.

Elle constitue également un outil de management interne.

Les résultats sont la propriété exclusive de la société souscriptrice.

L'étude permettra à l'entreprise qui s'engage dans cette démarche :

- D'établir un dialogue avec les paries prenantes
- De mesurer la satisfaction et les attentes sur différents critères : environnementaux, sociaux (relationnel), sociétaux (expertise) et de gouvernance, politique tarifaire, outils marketing...
- De sensibiliser ses interlocuteurs / ses parties prenantes à la démarche RSE
- De fédérer les équipes autour d'un projet commun / action commune



Le dispositif proposé par Indiciel est une étude qualitative de grande ampleur :

- Permettant de recenser et hiérarchiser l'ensemble des indicateurs
- et d'évaluer la satisfaction et les attentes des parties prenantes .

Cette étude servira à dresser un état des lieux de la perception des priorités RSE de l'entreprise.



LES PARTIES PRENANTES:

- 1° Les clients : qualité de service, compétitivité, innovation, confiance, écoute, éthique.
- 2° Les actionnaires et la communauté financière: performance économique, transparence, information, visibilité à long terme.
- > 3° les collaborateurs et organisation syndicales: Conditions de travail, santé, sécurité, droit sociaux et syndicaux, équité, égalité, reconnaissance au travail, formation, diversité.
- 4° Partenaires, fournisseurs, sous-traitants: Loyauté, confiance, équité, pérennité.



- > **5° Riverains :** maîtrise et réduction des impacts environnementaux.
- > 6° Société civile (dont collectivités, associations, ONG): dialogue et transparence, respect de la réglementation, comportement éthique et responsable, préservation de l'environnement.
- 7° Communauté scientifique, éducative et sectorielle : R&D et innovation, mutualisation des compétences, partage des connaissances.



LE DISPOSITIF

LE TERRAIN

Après un recensement exhaustif des parties guides prenantes. Les d'entretien proposeront phase exploratoire une (attentes, nouveaux enjeux) et une phase d'évaluation (des priorités ESG/RSE)

03

ANALYSE

L'analyse du terrain mettra en évidence **les priorités** et les éventuelles **divergences de vues** avec l'outil de priorisation préalablement défini.

04

05

01

02

CONCRETISATION

D'UN OUTIL DE PRIORISATION

Lister les priorités et les actions RSE amorcées : garanties de la gouvernance, enjeux sociaux, sociétaux, environnementaux, risques juridiques, financiers, fonctionnels, menaces liées à la réputation.

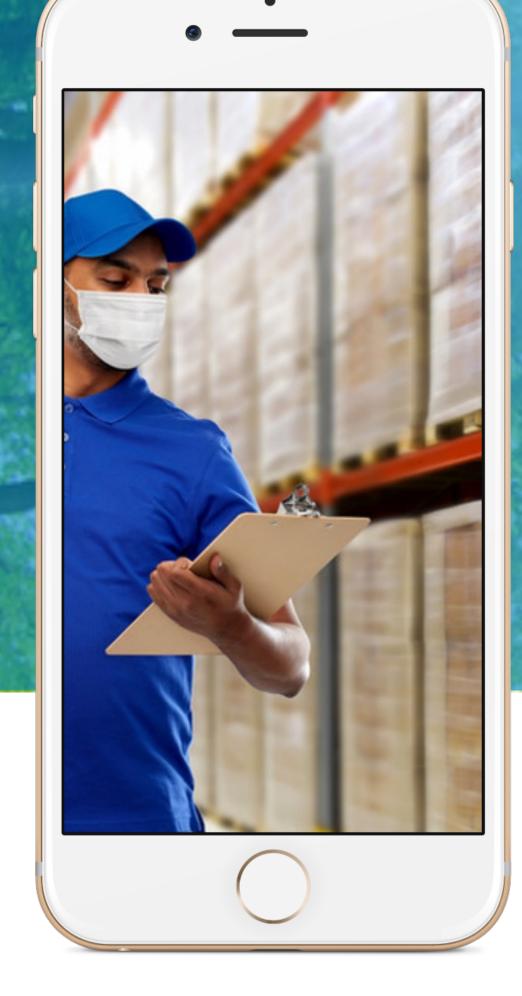


ETUDE QUALITATIVE

Le dispositif qualitatif (entretiens approfondis) consistera à identifier évaluer attentes, hiérarchiser les priorités RSE de l'organisation tout en explorant aussi l'ensemble des **indicateurs** constitutifs de la **satisfaction** et des parties des attentes prenantes.

PRESENTATION & PISTES D'OPTIMISATION

Les résultats de l'étude permettront de tirer le meilleur parti de l'outil de priorisation et de l'adapter pour être en cohérence avec les attentes des parties prenantes.



LES POINTS CLES DU QUESTIONNAIRE



Attentes RSE /ESG ? Impact environnemental (contrôle des émissions, consommation d'eau...) , social (sécurité, santé, droits des employés) , Gouvernance (mesures anti-corruption, rémunération des dirigeants...)



Evaluation*: noter de 1 à 4 les priorités RSE/ESG (liste jointe par le souscripteur) les hiérarchiser par ordre d'importance.



RSE/ESG sur lesquels l'entreprise est la plus performante, a le plus de marge de progression (Quels objectifs ? Quels indicateurs de suivi de performance adapter, quelles actions mener ? ...)

Le questionnaire est conçu pour être un outil d'analyse prospective qui se focalise sur les attentes, les suggestions et les propositions des parties prenantes. Mais c'est aussi un outil d'évaluation de la politique RSE de l'organisation. Il permettra in fine de mettre en place des objectifs de progression, des indicateurs, mais aussi des actions ou des services concrets.

*L'évaluation se base sur une échelle de 1 à 4

- 1 : importance faible, enjeu ayant un impact limité et générant pas / peu d'attentes
- 2 : importance **modérée**, enjeu ayant un impact mitigé ou générant des attentes mesurées
- : importance **significative** : enjeu ayant un impact fort ou générant des attentes fortes
- 4 : importance **cruciale** : enjeu ayant un impact déterminant ou générant des attentes primordiales / fondamentales.



CALENDRIER



DELIMITATION DE L'ETUDE

Le périmètre de l'étude, sa durée et sa complexité dépend du nombre d'interviewés et de la liste des enjeux à noter (préalablement listés par ou avec le bénéficiaire de l'étude)

De 2 à 5 jours ouvrables





MISE EN ŒUVRE DU TERRAIN D'ETUDE

Le terrain de l'étude doit être le plus large possible. Ce type d'étude qualitative cible la totalité des parties prenantes. Le nombre de répondants est évidemment moindre que le nombre de sollicités, mais l'expérience montre qu'ils sont une majorité à répondre.

Listing et prises de rendez-vous : De 5 à 10 jours ouvrables

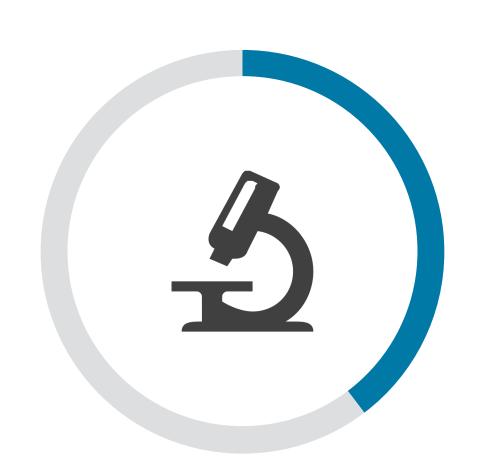


RECUEIL SUR LE TERRAIN DE L'ETUDE

Le recueil se fait de préférence en « visio » ou par défaut par téléphone et dure entre ¾ h et 1h00. Chaque interview est enregistrée et une retranscription exhaustive est disponible.

Durée du terrain : de 5 à 10

jours ouvrables

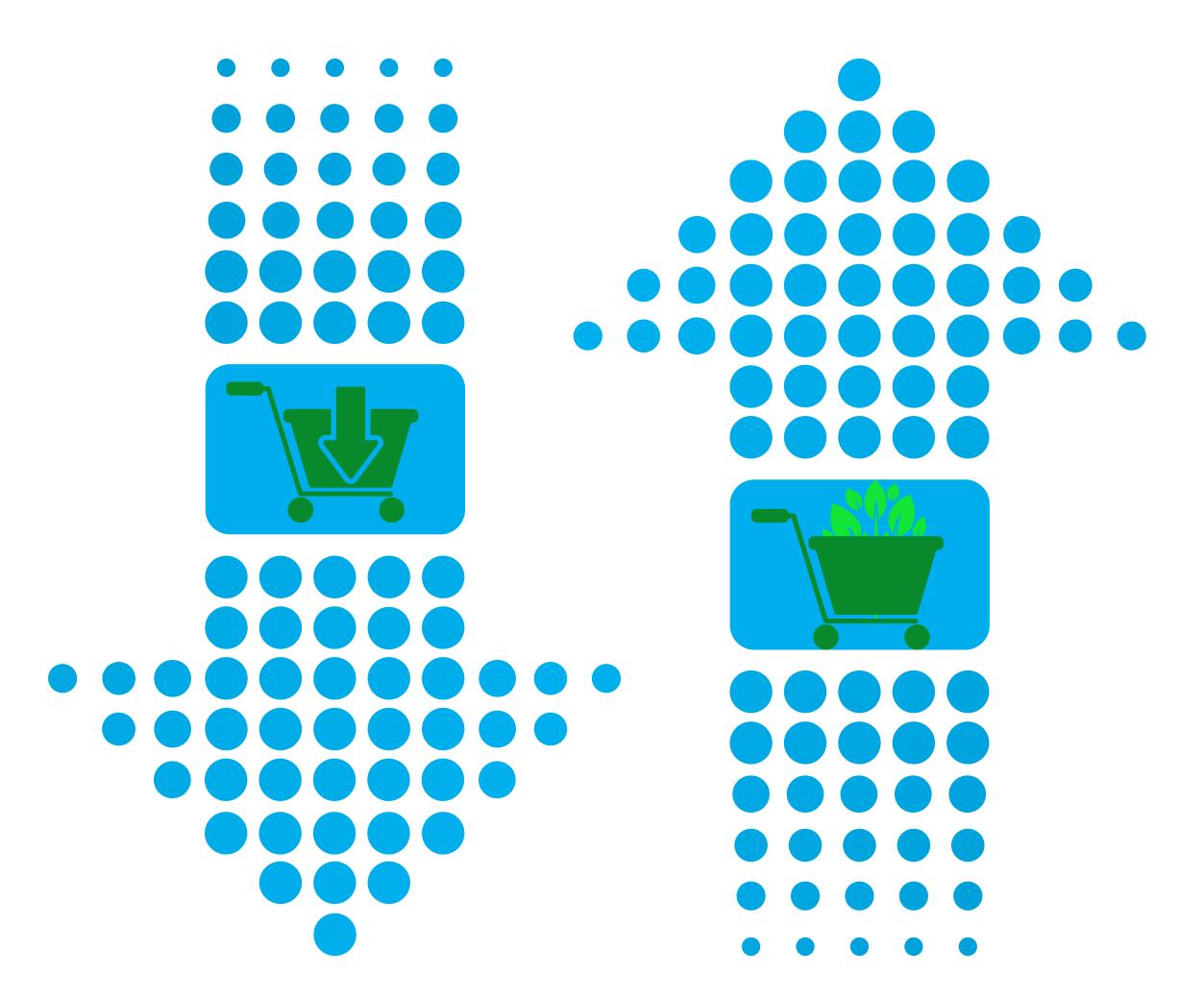


ANALYSE & PRESENTATION DE L'ETUDE

L'objectif de l'analyse est de cerner les attentes des parties prenantes, d'évaluer les priorités RSE, de réajuster les indicateurs de performance et de mettre en avant les suggestions et propositions signifiantes et déterminantes.

Durée de l'analyse : de 5 à 10

jours ouvrables



DEMANDEZ VOTRE DEVIS GRATUIT

L'étude "Quelles priorités RSE pour vos parties prenantes" est une analyse sur mesure.

Son coût va varier en fonction

- du nombre d'interviewés,
- du périmètre de l'étude (nationale vs internationale),
- du travail de préparation (recrutement des participants, liste des priorités, conception du guide d'entretien)
- de la durée de l'étude et de la complexité du travail d'analyse

Contactez-nous sans engagement pour un devis détaillé :

Email: indiciel@indiciel.fr

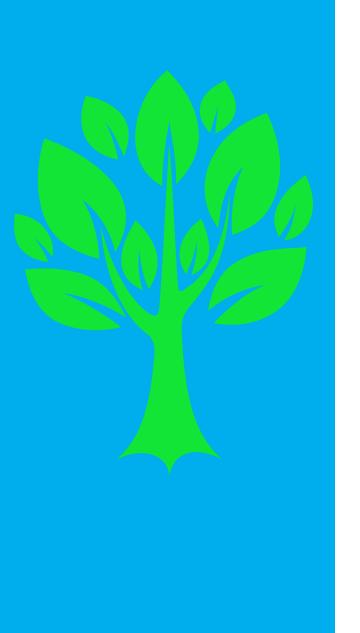
Ou via le formulaire du site :

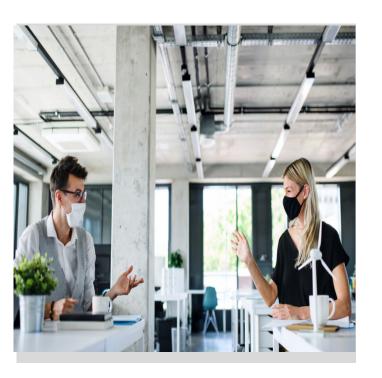
http://www.indiciel.fr/contact



HELENE DE MALEISSYE

CEO & Co-fondatrice INDICIEL









VOTRE CONTACT



Hélène de Maleissye hdemaleissye@indiciel.fr

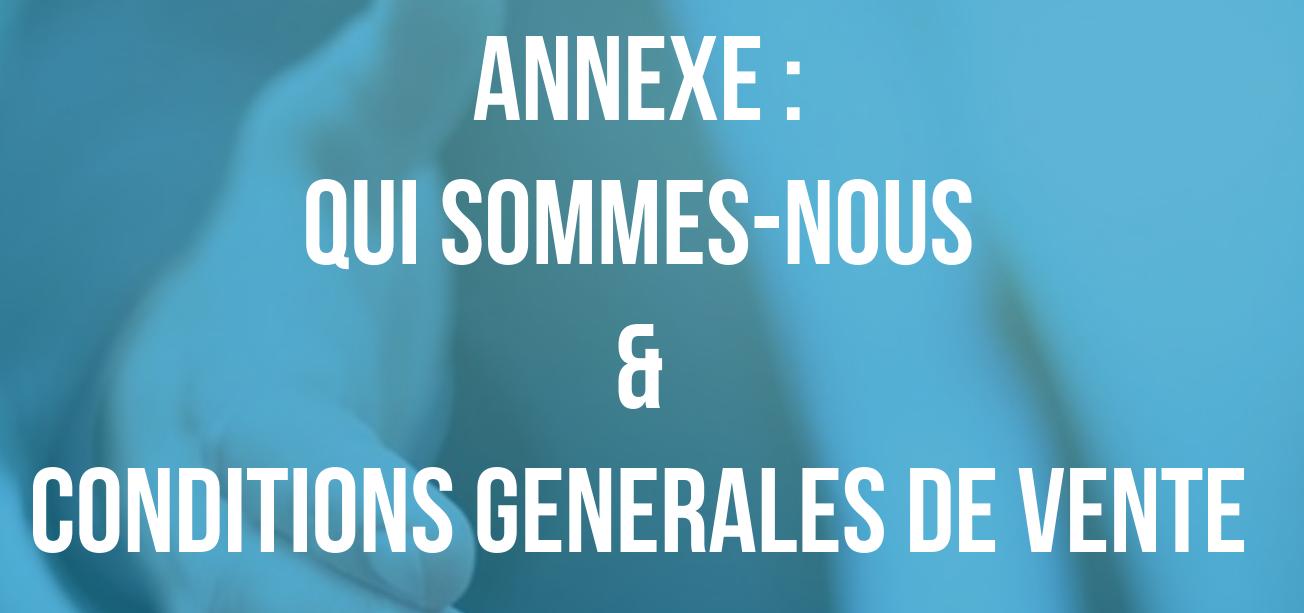
Tel: 0619195283

Spécialisée dans l'accompagnement de projets innovants et expert chevronnée de la compréhension des publics. Hélène de Maleissye dispose d'une expertise solide sur les enjeux de la responsabilité sociale et environnementale (RSE). Elle a conseillé plusieurs directions et menée des études auprès de secteurs tels que le luxe, les cosmétiques, les équipements (dont l'Hi-tech), l'immobilier, les services (banque –assurance), les médias et les télécoms.

Membre de la commission RSE du MEDEF, elle dirige depuis 2002, l'agence INDICIEL. Elle y a mené des centaines d'études dédiées aux attentes et aux besoins des parties prenantes de ses clients.

Avant de rejoindre Indiciel, elle a travaillé pour IPSOS France.

Elle est diplômée de Sciences Po et de l'Université Panthéon-Assas.





This document constitutes the sole and exclusive property of Indiciel. Indiciel retains all copyrights and other rights over, without limitation, Indiciel trademarks, technologies, methodologies, analyses and know how included or arising out of this document. The addressee of this document undertakes to maintain it confidential and not to disclose all or part of its content to any third party without the prior written consent of Indicel. The addressee undertakes to use this document solely for its own needs (and the needs of its affiliated companies as the case may be), only for the purpose of evaluating the document for services of Indiciel. No other use is permitted.

INDICIEL VOUS ACCOMPAGNE POUR FAIRE DU SUR-MESURE

Crée en 2003 par deux anciens d'IPSOS et d'IFOP, Indiciel est toujours dirigé par des professionnels des études et du conseil . Au cours des 18 dernières années, nos consultants psychosociologues aident des organisations de premier plan à réaliser leurs plus importants efforts de transformation de conduite du changement et d'amélioration des performances.

Parce qu'il faut sans cesse élaborer et mettre en œuvre de nouvelles stratégies, parce qu'il faut continuellement se transformer pour retrouver rapidement le chemin du succès, INDICIEL est une agence qui porte une valeur essentielle : l'empathie, la faculté de comprendre , de faire parler les indices, les signes, les symptômes pour mieux diagnostiquer les opportunités et risques qui se présentent à toute organisation en anticipant les pistes d'optimisation .

Notre approche se distingue par une triple exigence. En premier lieu, nous adoptons une démarche analytique rigoureuse et factuelle fondée l'humain et donc sur des approches sociologiques et ethnographiques. Nous appréhendons toutes les questions à la lumière des objectifs prioritaires que s'est fixés notre client.

Enfin, au-delà de l'indispensable performance à court terme, nous assurons une veille systématique des nouveaux enjeux s'appliquant à nos clients sur la durée.

PLUS D'INFORMATION?

Contactez-nous:

Email: indiciel@indiciel.fr

http://www.indiciel.fr



















CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1

Les présentes conditions générales sont systématiquement adressées ou remises par la Société à chaque client pour lui permettre de passer commande. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces conditions générales à l'exclusion de tout autre document tels que prospectus, catalogues émis par la Société et qui n'ont qu'une valeur indicative.

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de la Société, prévaloir contre les conditions générales.

Toute condition contraire posée par le client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à la Société, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que la Société ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

ARTICLE 2 - COMMANDE

Les commandes ne sont définitives que lorsqu'elles ont été confirmées par un écrit. La Société n'est liée par les commandes prises par ses représentants ou ses employés que sous réserve d'une confirmation écrite et signée.

Toute modification ou annulation de commande demandée par le client ne peut être prise en considération qu'après accord écrit de la Société.

Si la Société n'accepte pas la modification ou l'annulation, les acomptes versés ne pourront pas être restitués.



ARTICLE 3 - PRESTATION

La société Indiciel s'engage à apporter tous les soins nécessaires pour réaliser les études et enquêtes qui lui sont confiées.

La société Indiciel n'est tenue que d'une obligation de moyen.

Toute commande adressée à la Société implique l'adhésion par le client aux méthodologies et techniques qui sont mises en œuvre par la Société pour réaliser les travaux et études objets de ladite commande, le client pouvant demander le cas échéant, toute explication utile concernant lesdites méthodologies et techniques.

ARTICLE 4 - LIVRAISON

4.1 Délais : Les délais contractuels sont indiqués aussi exactement que possible. Les dépassements de délai de livraison ne peuvent donner lieu à dommages intérêts, à retenue ni à annulation des commandes en cours.

Toutefois, si trois mois après la date indicative de livraison la prestation n'a pas été fournie pour toute autre cause qu'un cas de force majeure, la prestation pourra être résolue à la demande de l'une ou l'autre partie : le client pourra obtenir restitution de son acompte à l'exclusion de tout autre indemnité ou dommage intérêt.

4.2 Force majeure :Chacune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement quelconque à ses obligations, si ce manquement est dû à la survenance d'un cas de force majeure.

Par force majeure, on entend toute modification intervenant dans la législation ou la réglementation régissant l'activité de l'une ou l'autre partie et/ou tout fait d'une quelconque autorité publique extérieure aux deux parties qui empêcherait pratiquement l'exécution du présent contrat.

La partie affectée par un tel cas de force majeure devra immédiatement prévenir l'autre partie en lui notifiant dans les cinq (5) jours la survenance d'un tel évènement. A défaut d'accord entre les parties permettant de reprendre l'exécution du contrat dans les quinze (15) jours, le présent contrat sera résilié de plein droit.

4.3 Obligations des parties :En toute hypothèse, la livraison n'interviendra dans les délais que si le client est à jour de ses obligations envers la Société quelle qu'en soit la cause.

CGV (2)

ARTICLE 5 - MODALITES DE PAIEMENT ET DE REGLEMENT

5.1 Règlement des prestations : Le règlement des prestations se fait sur facturation par la Société, par le versement d'un acompte de 50% à la commande et de 50% à 30 jours à compter de la livraison des résultats. Les factures sont payables par le client à réception. 5.2 Pénalités de retard : En cas de retard de paiement, la Société pourra suspendre toutes les commandes en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action.

Tout retard de paiement entraînera une pénalité de 1,3% par mois, calculée au prorata temporis dès le premier jour de retard, sur le montant de la somme restant due (loi du 31/12/92) et le paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros. Ces pénalités sont encourues dès que la date de réception du paiement est postérieure à la date d'échéance figurant sur la première facture.

5.3 Défaut de paiement, résolution et restitution : En cas de défaut de paiement 48 heures après une mise en demeure restée infructueuse, la prestation de service sera résiliée de plein droit si bon semble à la Société qui pourra demander la restitution des travaux livrés sans préjudice de tous autres dommages-intérêts. Le client sera en outre tenu de verser à la Société 20% du montant TTC des factures dues.

La résolution pourra frapper non seulement la commande en cause mais aussi toutes les commandes impayées antérieures, qu'elles soient livrées ou en cours de livraison et que leurs paiements soient échus ou non.

Dans le cas de défaut de paiement, les sommes qui seraient dues pour d'autres livraisons ou pour toute autre cause, deviendront immédiatement exigibles si la Société n'opte pas pour la résolution des commandes correspondantes.

Toute détérioration du crédit du client pourra justifier l'exigence de garantie ou d'un règlement comptant par chèque ou virement avant l'exécution des commandes reçues. Ce sera notamment le cas si une modification intervient dans la capacité du client, dans son activité professionnelle, dans la personne de ses dirigeants ou dans sa forme juridique. Le client s'interdit d'utiliser ou d'exploiter les travaux livrés par la Société avant leur complet paiement, la Société se réservant le droit d'en exiger leur restitution en cas de non-paiement du prix à l'échéance convenue.



ARTICLE 6 - DROIT D'EXPLOITATION DES ETUDES ET TRAVAUX DE LA SOCIETE

La société conserve la propriété des techniques, des méthodes, du savoir-faire, des outils, des matériels et des logiciels, qu'elle aurait développé et qui lui sont propres ou dont elle aurait fait l'acquisition, et qu'elle mettrait en œuvre, à titre onéreux ou gratuit, à l'occasion de la réalisation de l'étude, objet du contrat. La société concède à son client un droit exclusif et incessible d'utiliser l'ensemble des résultats et informations issus de cette étude. Le client ne pourra donc utiliser les travaux et études confiés que pour ses propres besoins et, le cas échéant, pour les besoins du client pour le compte duquel ils sont réalisés. Le client s'engage à n'utiliser les résultats et les informations issus de l'étude communiquée par la société que dans le strict cadre de ses activités. Les résultats de cette étude sont l'entière propriété du client qui peut s'il le souhaite en faire une diffusion totale ou partielle. Dans le cas d'une diffusion, nous recommandons de mentionner dans un encart que l'étude a été réalisée par INDICIEL et de préciser la méthodologie (mode de recueil, taille d'échantillon et mode de représentativité) ainsi que les dates de recueil des données. En cas de divulgation, reproduction ou publication, même autorisée, altérant ou dénaturant la signification ou l'interprétation et études de la société, cette dernière pourra faire par les voies les plus appropriées, toute réserve, communiqué ou mise au point nécessaire pour protéger ses droits, et sans préjudice de toutes autres actions ou mesures.

ARTICLE 7 – JURIDICTION COMPETENTE

Seront seuls compétents en cas de litiges de toute nature ou de contestation relative à la formation ou à l'exécution de la commande, les tribunaux de Paris. **Codes éthiques, dispositions légales et règles de confidentialité:**

INDICIEL travaille en conformité avec les règles et les principes formulés dans le Code International CCI/ESOMAR de Pratique Loyales en matière d'Etudes de Marché et d'Opinion, ainsi qu'avec les législations en vigueur, nationales et internationales, notamment la législation sur la protection des données personnelles. A ce titre, INDICIEL travaille en conformité avec les règles prévues dans le cadre de la Loi n°78-17 du 6 Janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et par rapport aux exigences du Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016.

CGV (3)

ARTICLE 8 - REGLE DE CONSERVATION DES DOCUMENTS

Afin de pouvoir répondre aux questions concernant la manière dont l'étude a été réalisée ou ses résultats, même après la fin de l'étude, la durée de conservation des enregistrements suivants doit être la suivante, sauf s'il en a été convenu différemment avec le client

- -pour les enregistrements primaires : 12 mois,
- -pour la copie de toutes les versions finales des autres documents relatifs à l'étude : 24 mois.

Le prestataire d'études doit informer le client des durées de conservation. Le prestataire d'études et le client peuvent convenir de durées de conservation plus longues ou plus courtes. Cet accord doit être documenté. Si l'étude est répétée à une date ultérieure, ou si une autre étude est conduite ultérieurement, dans le cadre du même projet, il faut considérer que la durée de stockage commence à la date d'achèvement du projet complet.

ARTICLE 9 -AUTORISATION DE DIFFUSION D'ELEMENTS CLIENTS

Le client autorise la Société à le citer comme référence et à reproduire gracieusement son logo sur support papier comme sur support électronique ou informatique (internet) en vue d'une diffusion à but non lucrative sur son site internet, ses réseaux sociaux et ses supports papiers de communication (affiches, flyers, marque pages, guide du lecteur, plaquettes de présentation, etc.)



ARTICLE 10 -PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions légales et règlementaires applicables, en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, applicable dès le 25 mai 2018, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement.

En adhérant à ces conditions générales de vente, le client consent à ce que nous collections et utilisions ces données pour la réalisation du présent contrat. Pout tout motif légitime, le client peut s'opposer au traitement des données le concernant.

Il peut exercer ses droits en contactant le Délégué à la Protection des Données à l'adresse : indiciel@indiciel.fr