ENGAGEMENT N°15

RELATIONS CLIENTS

Etre capable de communiquer sur la démarche de responsabilité sociétale de l'enseigne.

Diffusion de la démarche RSE.

Certains collaborateurs sont capables d'informer les clients sur la démarche RSE de l'enseigne mais aucune formation approfondie n'est effectuée.	L'ensemble des collaborateurs sont capables d'informer la démarche RSE de l'enseigne. En cas de questions plus précises d'un client, un ou plusieurs collaborateurs sont à même de prendre le relai et ont été formés en conséquence.	Mise en place des actions (Présentation, elaboration de supports, formation, campagne publicitaire…)	Les actions sont valorisées et la RSE fait partie du discours collectif pour le point de vente.

J'APPRENDS

Explication et contexte

La RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) permet de mettre en œuvre le développement durable dans les activités quotidiennes de l'entreprise. Quand on parle de développement durable on ne s'intéresse pas uniquement à l'environnement et l'écologie mais le développement durable concerne également la thématique sociale (bien être des collaborateurs, assurer la santé et la sécurité des collaborateurs, ...) ainsi que la thématique sociétale (impact de son activité sur le territoire, l'attractivité économique, ...).

S'engager dans une démarche RSE signifie que l'on débute un chemin qui va prendre du temps et que l'on s'engage dans une démarche de progrès et d'amélioration continue. Le partage de cet engagement à l'ensemble des collaborateurs est essentiel car ils sont les meilleurs ambassadeurs de vos actions et de la réalisation de votre progression au fil du temps.

Selon un article relatif aux stratégies RSE des retailers "En France, le degré de connaissance de la RSE progresse : 75 % des GMS (Grande et moyenne surfaces) et GSS (Grande surface spécialisée) déclarent connaître cette notion versus 61% en 2019 (baromètre Comerso avec Ipsos, janvier 2020)".

Point réglementaire

En France, la démarche RSE reste une démarche volontaire pour les entreprises qui souhaitent s'engager même si certaines d'entre-elles doivent publier chaque année un bilan de performance extra-financière sur leurs engagements sociaux et environnementaux.

La RSE est aujourd'hui un levier d'action, un outil qui permet de fédérer les équipes autour d'un projet commun ou l'intérêt du collectif prime sur l'intérêt individuel grâce à des objectifs qui seront fixés avec le plus de concertation possible pour permettre leurs réalisations.

ENGAGEMENT N°15

JE PROGRESSE

Que dois-je faire pour atteindre le niveau 1 ?

Certains collaborateurs sont capables d'informer les clients sur la démarche RSE de l'enseigne mais aucune formation approfondie n'est effectuée.

Certains collaborateurs ont suivi une formation sur les engagements RSE de l'Enseigne et sont capable d'en parler aux clients mais le sujet n'a pas été approfondie et tous les collaborateurs n'ont pas le même niveau d'information.

Que dois-je faire pour atteindre le niveau 2 ?

L'ensemble des collaborateurs sont capables d'informer la démarche RSE de l'enseigne. En cas de questions plus précises d'un client, un ou plusieurs collaborateurs sont à même de prendre le relai et ont été formés en conséquence.

Pour répondre à cet engagement, le point de vente peut développer les actions suivantes :

- Réaliser Une formation sur les engagements RSE de l'Enseigne pour tous les collaborateurs, par exemple au moment de leur intégration avec le livret d'accueil ou lors de la présentation globale de l'Enseigne.
- Mettre en place d'ambassadeur de la démarche afin de pouvoir renseigner les clients qui souhaitent en savoir plus sur les actions concrètes de l'Enseigne et du point de vente.
- Diffuser auprès des collaborateurs de supports de communication sur les engagements de l'enseigne et du point de vente de manière régulière.

Que dois-je faire pour atteindre le niveau 3 ?

Mise en place des actions (Présentation, élaboration de supports, formation, campagne publicitaire…).

Maintenant que les collaborateurs sont formés et que des ambassadeurs peuvent répondre à des questions plus précises, il faut mettre en place un plan d'actions afin de pouvoir communiquer ces éléments auprès des clients :

- Diffuser aux clients les engagements RSE de l'Enseigne sur des supports du point de vente (affiche, les écrans …).
- Participer aux actions locales, nationales, et internationales du développement durable avec des animations en magasin comme par exemple le mois de l'anti gaspillage (sensibiliser par de l'information sur les conséquences du gaspillage alimentaire, sur les solutions locales qui existent à proximité du point de vente pour la valorisation des déchets alimentaires, ...).
- Mettre en avant les produits les plus responsables

Que dois-je faire pour atteindre le niveau 4 ?

Les actions sont valorisées et la RSE fait partie du discours collectif pour le point de vente.

Pour renforcer son action sur la RSE, le point de vente peut :

- Partager les actions en cours (exemple : les collaborateurs participent à l'opération Ensemble pour le Climat).
- Organiser des animations (collecte de fonds- dons- arrondis en caisse, … pour des associations locales par exemple).
- Organiser des temps d'échange entre les collaborateurs (repas de noël, pique-nique d'été, …) et entre ces derniers et les clients (animations commerciales, réunion d'échange sur les actions que le magasin pourrait développer …).
- Communiquer autant que possible sur le développement durable (économie, social et environnemental) afin de ne plus mettre en avant des produits ou initiative mauvais pour le climat, la santé, la société …

Les ressources

https://positiveworkplace.fr/12-actions-pour-engager-ses-collaborateurs-et-collaboratrices-dans-la-rse/
https://www.cddd.fr/rse-vecteur-attractivite-engagement-collaborateurs/
https://www.economie.gouv.fr/entreprises/responsabilite-societale-entreprises-rse#
https://www.strategie.gouv.fr/reseau-france-strategie/plateforme-rse
https://www.ecommercemag.fr/thematique/retail-1220/breves/les-strategies-rse-retailers-351612.htm

ENGAGEMENT

N°15

LES EXEMPLES

MAISONS DU MONDE

Comment valoriser ses engagements RSE ?

En 2020, l'enseigne d'ameublement veut rendre plus visibles ses engagements qui reposent sur des preuves solides. Elle va se reposer en grande partie sur ses meilleurs ambassadeurs, ses collaborateurs et ses clients en mettant en avant son offre responsable en magasin;

Pour cela les collaborateurs ont été formés et un réseau de référents RSE a été mis en place dans les pays francophones. **L'objectif est d'embarquer l'ensemble des collaborateurs dans la stratégie RSE, et d'affirmer leur rôle de sensibilisateurs auprès des clients, en mettant en avant l'offre responsable, mais aussi des projets comme le micro-don par l'arrondi.**

Cette fonctionnalité, déployée en 2017, permet d'engager les salariés, appelés à voter pour les projets qui bénéficieront de ces micro-dons. Les employés sont aussi encouragés à prendre des congés solidaires, pour aller accompagner directement les projets financés par les micro-dons.

Ces actions permettent également à l'enseigne d'engager ses clients, alors que les projets sont mis en avant sur les réseaux sociaux et les newsletters de Maisons du Monde.

ENGAGEMENT N°15

LES ÉLÉMENTS DE PREUVES

Ma check-list pour préparer l'audit :

✔ NIVEAU 1 :
• Nombre de personnes ayant été formées à la RSE (Feuille d'émargement).

✔ NIVEAU 2 :
• Support de formation RSE
• Nombre de formations dispensées et prévues sur la RSE.
• Support de communication mis à disposition des collaborateurs.
• Document désignant les ambassadeurs du point de vente

✔ NIVEAU 3 :
• Le plan d'action défini.
• Les actions réalisées avec des photos ou supports pour mesurer ou valider les actions.
• Photo des animations réalisées dans le cadre d'animations thématique (anti-gaspi, semaine du développement durable …)
• Photo des produits responsables mis en avant ou capture d'écran du site internet du point de vente

✔ NIVEAU 4 :
• Document de communication sur la participation des collaborateurs aux manifestations (EPLC, …).
• Nombre de personnes ayant participé à ces manifestations (liste d'inscription par exemple- feuille d'émargement).
• Organisation de temps d'échange entre collaborateurs et avec les clients.
• Soutient d'actions sociétales pour préserver le climat, aider les plus démunis …

1

2

3

4

5

6

Les exemples à fournir :
1. Feuille d'émergement formation
2. Support de formation RSE
3. Sensibilisation collaborateurs RSE
4. Participation animation RSE
5. Mise en avant produit responsable
6. Réunion d'échange entre collaborateurs