

>>> **La responsabilité sociale des entreprises**



*Renée Lemieux
Préposée à l'accueil et chercheuse*

La responsabilité sociale des entreprises est un concept qui situe les relations de l'entreprise avec toutes ses parties prenantes; clients, employés, communauté, actionnaires, partenaires, fournisseurs. Il tient compte de trois volets, soit les responsabilités environnementale, sociale et de gouvernance (ESG).

C'est suite à la montée des préoccupations d'investisseurs qui refusaient de placer leur argent dans des entreprises irrespectueuses des droits sociaux et de l'environnement qu'est né ce concept. Les entreprises prenant les volets ESG en considération plaisent de plus en plus aux investisseurs pour diverses raisons. Par exemple, elles présentent moins de risques de poursuites suite à un impact environnemental, elles ont plus de pouvoir d'attraction et de rétention de personnel compétent et ont ainsi plus de chances de survie à long terme. Depuis 10 ans, l'indice de performance du *Dow Jones Sustainability Index* des entreprises cotées en bourses suit de près l'indice de référence traditionnel *MSCI World* et montre une tendance à se démarquer de manière positive depuis le printemps 2007.

Mais ce concept est-il réservé aux grandes sociétés? Nullement. Peu importe la taille de l'entreprise, l'adoption de mesures de responsabilité sociale se traduit tôt ou tard par un avantage économique. De plus, les PME ont l'avantage d'être près de leur collectivité. Des mesures simples sont à leur portée pour faciliter le tissage de liens d'affaires durables avec les acteurs économiques locaux, ce qui multiplie les impacts positifs de l'entreprise sur son milieu et ses chances de survie. Elles peuvent, par exemple, faire appel à des organismes locaux spécialistes de l'environnement ou de l'intégration à l'emploi, ou encore favoriser la création de comités de gestion composés en partie d'employés.

Au plan de l'accès au crédit, les entreprises incluant de telles mesures dans leur plan d'affaires peuvent parfois bénéficier d'avantages spécifiques. Le Fonds CDEC Rosemont-Petite-Patrie, par exemple, offre des taux d'intérêts réduits aux entreprises en phases de démarrage ou d'expansion qui le font.

Les PME représentent notre meilleur atout pour la mise en place du développement durable : celui de permettre une offre de biens et services correspondant aux besoins réels de la collectivité. D'où l'importance de faire en sorte que les meilleures pratiques de gestion leurs soient accessibles.

Réflexion

www.cdec-rpp.ca/10conseilsdd/index.html
www.ic.gc.ca/eic/site/csr-rse.nsf/fra

Financement

www.cdec-rpp.ca/PDF/fondsCDEC2007.pdf
www.fidd.qc.ca

En choisissant l'option de la coopérative de travail lors de la création de Café Kajou, il va de soi que nous souhaitions adopter un mode de gestion plus démocratique et notre implication dans notre milieu était toute naturelle. L'environnement est un enjeu important pour nous, tout autant que le bien-être de la communauté et une gestion humaine qui prend en compte les individus avec lesquels nous travaillons.



L'inclusion de ces concepts dans la gestion de l'entreprise s'avère être un avantage stratégique pour son développement. Nos efforts sont reconnus autant par l'équipe de travail que par notre clientèle et c'est l'ensemble de nos agissements qui font évoluer l'entreprise. Notre équipe de travail se sent libre de participer aux décisions pouvant faire valoir l'entreprise parce qu'elle se sent écoutée. Notre clientèle, pour sa part, nous reconnaît comme une entreprise aux valeurs humaines, tout en comprenant la nécessité pour nous d'assurer la rentabilité financière afin de pouvoir garder la porte du café ouverte. Continuellement à l'affût des besoins de la clientèle, nous cherchons à faire en sorte que sitôt franchi le seuil du café, on s'y sente chez soi. Nous désirons aussi créer ce sentiment d'appartenance chez nos employés qui, s'ils le désirent, ont la possibilité de devenir membre de la coopérative.

Développer la responsabilité sociale en entreprise constitue un apprentissage constant, tant pour nous que pour la population que nous desservons. Le concept est encore trop peu connu, mais la clientèle est curieuse et sensible. Par exemple, nous avons fait le choix de ne pas avoir toute la gamme de produits d'emballage pour emporter parce que nous voulions utiliser des produits biodégradables. Ceux-ci étant chers, nous ne pouvions pas les avoir tous! Notre clientèle comprend très bien notre point de vue et accepte de recevoir sa soupe à emporter dans un verre à café. Lorsque les valeurs sont claires et bien expliquées, la clientèle s'adapte et ne s'en offusque pas. Au contraire, elle participe et se sent valorisée.

Nous sommes contentes de savoir que nos choix entrepreneuriaux sont respectés, appréciés et publicisés par notre clientèle. L'aspect environnemental est plus perceptible car physique (contenants biodégradables, café et thé équitables, compostage, produits nettoyants maison), mais l'aspect social est également important. Le café Kajou met de l'avant l'importance de la communauté, des échanges, du jeu, des rapprochements entre parents et enfants, des valeurs humaines d'abord et avant tout! Dans une société extrêmement individualiste, le Café Kajou se démarque par son enthousiasme, sa convivialité et sa simplicité.

Il est très stimulant de poursuivre son évolution en intégrant les aspects social, économique et environnemental quand la clientèle te félicite pour ton concept et t'encourage à aller plus loin.

Geneviève Bibeau et Ingrid Robert-Angers, trésorière et présidente du conseil d'administration, Café Kajou.

www.cafe-kajou.com