

# La RSE, au cœur de la relation client-prestataire

Présentation des résultats de l'étude  
Bpifrance - PwC – Orse  
« RSE la Parole aux fournisseurs »



**Mélanie Czepik ,**

Chargée de mission Gouvernance – Performance & reporting

Observatoire de la Responsabilité sociétale des entreprises (ORSE),



**Véronique Vansteene**

Chef de projet RSE

Fare Propreté



## 1. Etudes présentées

- Etude Bpifrance - PwC – Orse « RSE la Parole aux fournisseurs »
- Etude Monde de la propreté « Dynamiques RSE des entreprises de Propreté » - 2018

## 2. Les 10 messages clefs

## 3. Pour aller plus loin

- Les travaux de l'ORSE
- L'offre d'accompagnement RSE des entreprises de propreté



# 1. Etudes présentées

Etude Bpifrance - PwC – Orse « RSE la Parole aux fournisseurs »

Etude Monde de la propreté « Dynamiques RSE des entreprises de Propreté » - 2018

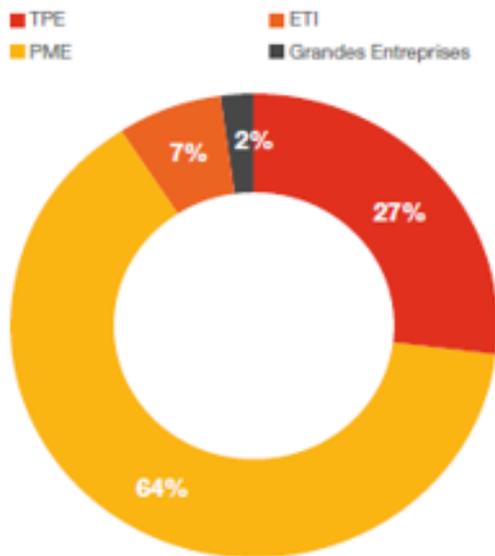
# Etude Bpifrance - PwC – Orse

## « RSE la Parole aux fournisseurs »

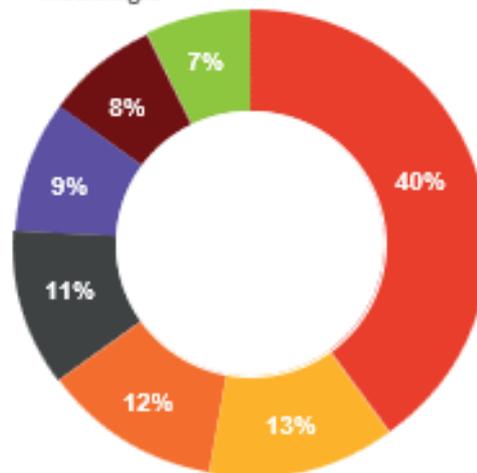


### Profil des répondants à l'enquête

- **Plus de 600 entreprises** ont répondu à l'enquête, dont **91% de représentants de TPE et PME.**
- **87% des répondants** étant les **dirigeants** de leur organisation.



- Autres\*
- Services aux professionnels
- Technologies
- Métallurgie
- Ingénierie et construction
- Manufacture
- Agroalimentaire



\*La catégorie « Autres » comprend les secteurs de : l'automobile, papier et packaging, transport et logistique, distribution, etc., ainsi que tous les secteurs non répertoriés dans le questionnaire.

# Etude Monde de la propreté

## « Dynamiques RSE des entreprises de Propreté » - 2018



Etude menée avec l'aide du cabinet spécialisé en RSE - *Des Enjeux et des Hommes* - en 2018 par La FEP & le Fare Propreté

Une enquête en ligne - **350 réponses** des entreprises de propreté.

Près de **60 interviews qualitatives** réalisées auprès d'entreprises de propreté, de clients privés et publics, de partenaires et experts.

Une enquête en ligne complémentaire auprès d'ONG, d'experts, d'institutionnels, de clients (...) : **près de 50 réponses**.



# Les 10 messages Clefs

1. RSE : un passage obligé dans la relation donneurs d'ordre fournisseurs, tendance renforcée par la loi sur le devoir de vigilance
2. Les demandes RSE se concentrent au moment de l'appel d'offre
3. Des TPE PME majoritairement convaincues de l'intérêt d'une démarche RSE
4. Des sollicitations qui conduisent les fournisseurs à structurer leur gouvernance de la RSE
5. Des questionnements RSE encore trop génériques et pas suffisamment centrés sur les enjeux matériels des fournisseurs
6. La RSE : condition importante d'accès aux marchés, mais encore peu d'impact sur les prix de vente
7. Une évolution positive de la relation donneur d'ordre-fournisseur, mais un manque de cohérence avec d'autres enjeux majeurs pour les fournisseurs
8. Les fournisseurs souvent laissés sans accompagnement face aux demandes des donneurs d'ordre
9. Les fournisseurs appellent à plus de transparence
10. L'exemplarité des donneurs d'ordres est fortement attendue, en matière d'achats mais aussi plus globalement en termes de cohérence sur leurs engagements responsables



# 1. RSE : un passage obligé dans la relation donneurs d'ordre fournisseurs, tendance renforcée par la loi sur le devoir de vigilance

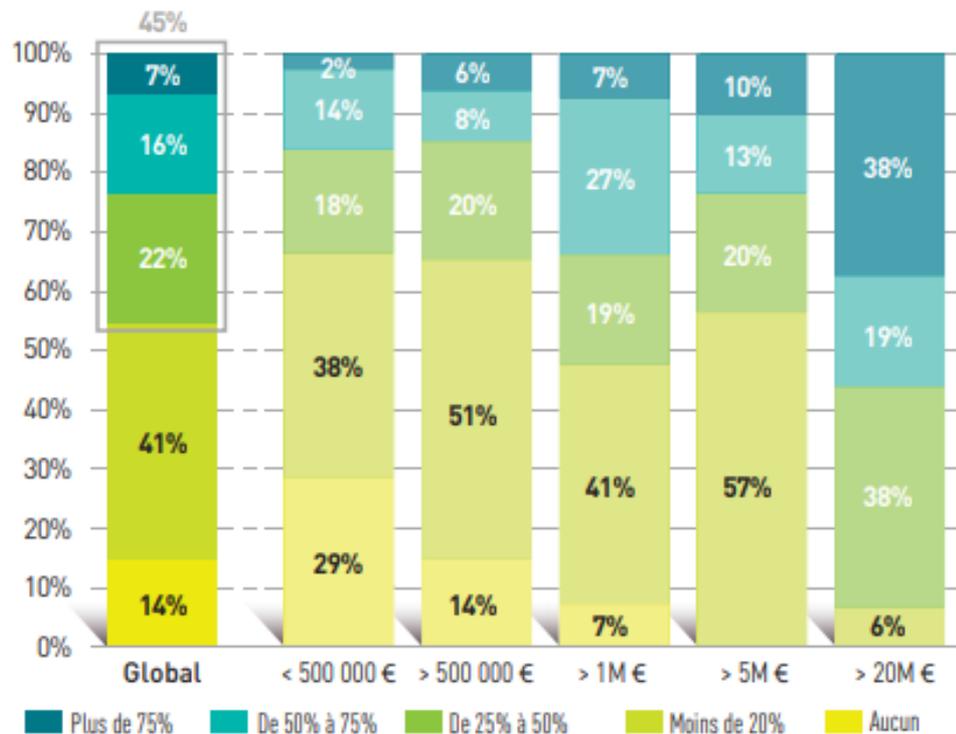
Plus de 70% des fournisseurs interrogés sont régulièrement sollicités par leurs clients sur les sujets de RSE (secteur services aux professionnels : 71%)

Depuis l'entrée en vigueur de la loi sur le **Devoir de Vigilance**, un tiers des entreprises se disent d'avantage sollicitées sur des sujets de RSE.



# 1. RSE : un passage obligé dans la relation donneurs d'ordre fournisseurs, tendance renforcée par la loi sur le devoir de vigilance

Sur l'ensemble des marchés auxquels vous répondez, quel pourcentage intègre des critères RSE ou un questionnaire RSE ?



- 45% des entreprises estiment qu'au moins 25% des marchés auxquels elles répondent intègrent des exigences en matière de RSE
- Attentes liées à la taille des marchés



## 2. Les demandes RSE se concentrent au moment de l'appel d'offre

Pour **79% des fournisseurs**, la RSE est abordée lors de l'appel d'offre (secteur services aux professionnels : 85%)

Dans **54% des cas**, ils doivent satisfaire **des critères RSE pour postuler à un appel d'offre** (secteur services aux professionnels : 67%)

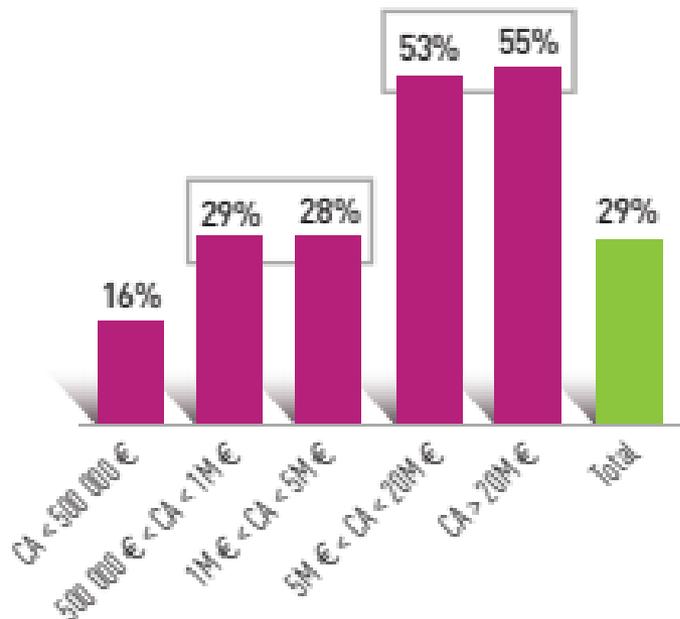
Dans **35% des cas**, cela se traduit par la **signature d'une clause contractuelle** au moment de la formalisation de la relation.

**20% des répondants** ont déclaré être sollicités par leurs clients en matière de RSE **en cours ou en fin de relation commerciale.**



## 2. Les demandes RSE se concentrent au moment de l'appel d'offre

La RSE est souvent un critère d'attribution, mais pas d'intérêt du client par la suite



- **29% des entreprises de propreté estiment que la RSE est surtout un critère d'attribution des marchés mais qui ne fait pas l'objet d'un suivi lors de de la réalisation du marché**
- Ressenti très segmenté en fonction de la taille de l'entreprise



### 3. Des TPE PME majoritairement convaincues de l'intérêt d'une démarche RSE

**61% des fournisseurs** reconnaissent que les **demandes RSE de leurs clients les conduisent à améliorer leur offre et processus**, et peuvent représenter une **source de nouvelles opportunités**.

**49% d'entre eux initient une démarche de certification (..) même si le client ne l'exige pas.**

**(secteur services aux professionnels : 47%)**

“

*La demande de transparence et de traçabilité [des clients] nous a permis de mettre en place des filières d'approvisionnement viables et ouvert des nouveaux marchés*

(Secteur « Manufacture », PME)

”

“

*La RSE n'est plus un luxe mais une composante incontournable d'une bonne gestion d'entreprise*

(Secteur « Manufacture », PME)

”



## 4. Des sollicitations qui conduisent les fournisseurs à structurer leur gouvernance de la RSE

**60% des entreprises** répondantes n'ont **pas de personnes dédiées aux questions RSE**, cela même à temps partiel ou en complément d'autres responsabilités dans l'entreprise.

**(secteur services aux professionnels : 56%)**

**Dans 75% des cas, les dirigeants doivent directement s'impliquer** dans la réponse aux sollicitations.

Pour autant, près de **2/3 des fournisseurs** interrogés considèrent que le temps nécessaire pour répondre aux sollicitations en matière de RSE est raisonnable.

**70% des clients** souhaitent **avoir des informations sur leurs fournisseurs de rang 2.**



## 5. Des questionnements RSE encore trop génériques et pas suffisamment centrés sur les enjeux matériels des fournisseurs

**38% des fournisseurs soulignent que la pertinence des sollicitations RSE n'est pas au rendez-vous.**

(secteur services aux professionnels : 30%)

Les clients sollicitent principalement leurs fournisseurs sur les thématiques de **Santé & Sécurité, de Gestion de déchets, d'Ethique, et de Relation et Conditions de Travail.**

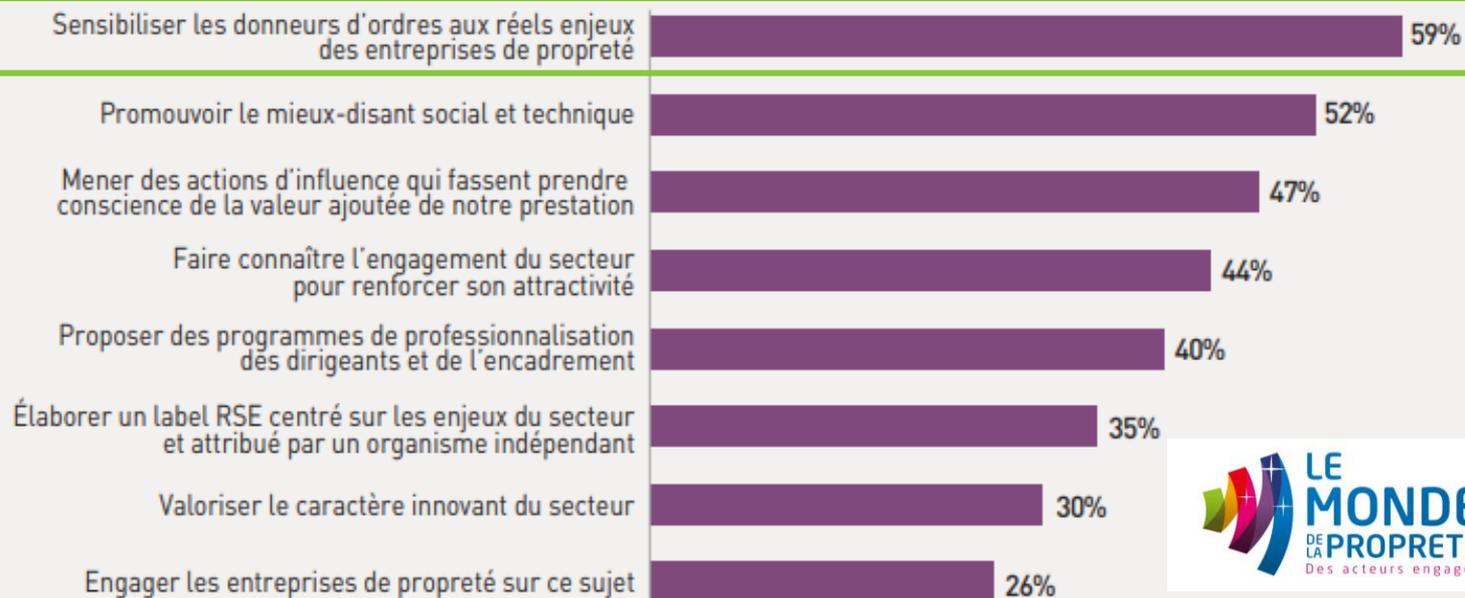
(secteur services aux professionnels : santé sécurité et gestion des déchets)

La thématique « Communauté et Développement local » apparaît être le sujet le moins sollicité (**moins de 30% de sollicitations**).

# 5. Des questionnements RSE encore trop génériques et pas suffisamment centrés sur les enjeux matériels des fournisseurs

## 2 Les attentes vis-à-vis de la Branche

En matière de RSE, vous souhaitez que la branche travaille à...



En avant-première, découvrez le référentiel RSE des entreprises de propreté et participez à son enrichissement !

<https://www.monde-proprete.com/referentiel-rse-entreprises-proprete?tid=1>

## 6. La RSE : condition importante d'accès aux marchés, mais encore peu d'impact sur les prix de vente



Une majorité de fournisseurs explique **ne pas parvenir à valoriser** leurs performances RSE **au travers des prix** de ventes de leurs produits ou services (79%), ou à travers **le maintien des contrats et l'obtention de nouveaux marchés**.

“ Très difficile de traduire la démarche RSE comme un avantage distinctif.

(Secteur « Métallurgie », PME)

”

“ La valorisation des pratiques RSE est difficile à facturer. Les rendements à court termes restent privilégiés à défaut de s'inscrire sur des investissements à long termes.

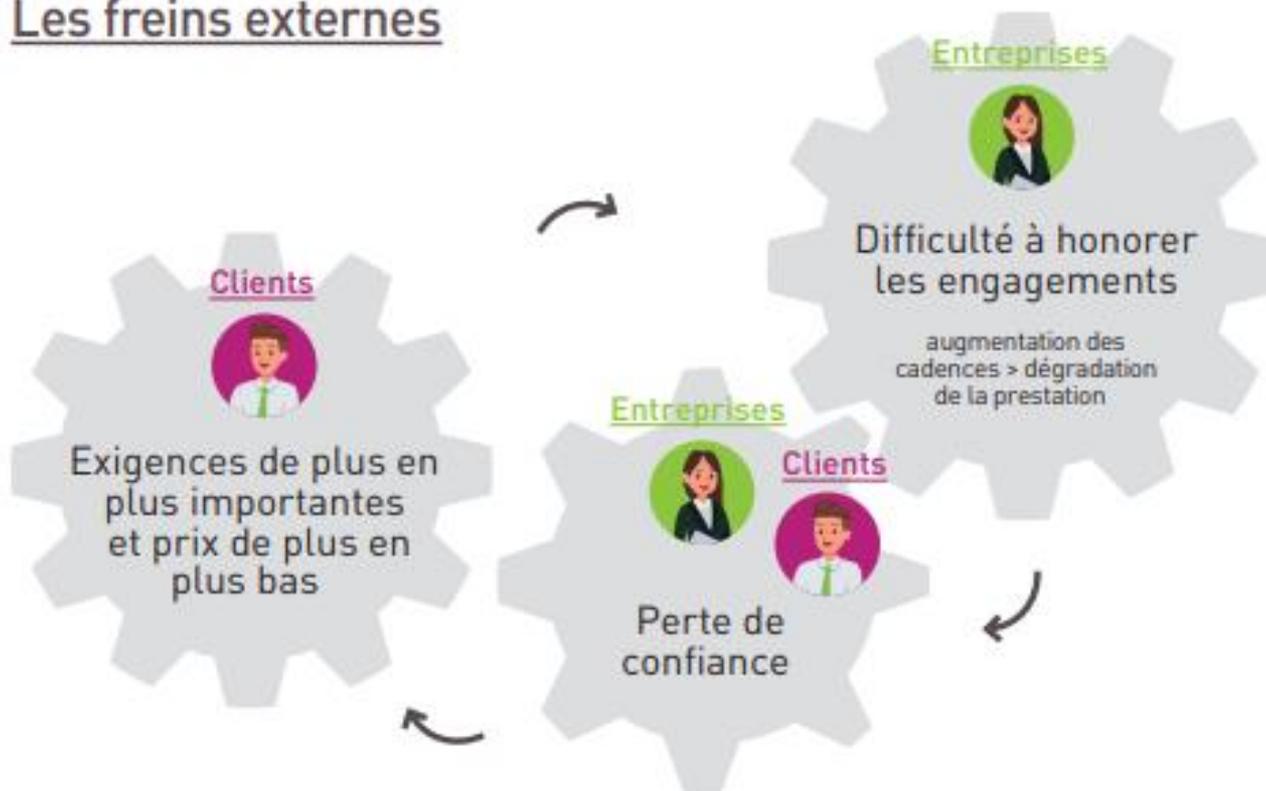
(Secteur « Services aux Professionnels », PME)

”



# 6. La RSE : condition importante d'accès aux marchés, mais encore peu d'impact sur les prix de vente

## ➔ Les freins externes





## 7. Une évolution positive de la relation donneur d'ordre-fournisseur, mais un manque de cohérence avec d'autres enjeux majeurs pour les fournisseurs

**Près de la moitié** des fournisseurs expliquent avoir observé ces dernières années des **améliorations dans la relation donneurs d'ordre – fournisseurs** (49%).

(secteur services aux professionnels : 21% soulignent qu'il y a une meilleure prise des engagements RSE dans le choix des fournisseurs)

**La moitié des fournisseurs considèrent que les pratiques de leurs clients ne sont pas conformes aux bonnes pratiques d'achats responsables** (50%), notamment en matière de :

- **Pression à la baisse sur les prix** (87%) (secteur services aux professionnels : 90%)
- **Clauses contractuelles déséquilibrées** (72%) 65%
- **Le non respect des délais de paiement** (59%) 60%
- **La modification unilatérale du contrat** (36%) 30%



## 8. Les fournisseurs souvent laissés sans accompagnement face aux demandes des donneurs d'ordre

**La grande majorité des fournisseurs (87%) ne sont pas accompagnés par leurs clients dans leurs démarches RSE** et cela même lorsque leurs clients sont majoritairement des ETI et Grandes entreprises (85%).  
(secteur services aux professionnels : 82%)

**Formes prises par l'accompagnement proposé par les clients à leurs fournisseurs, lorsqu'il existe** (exprimé en part des répondants à qui a été proposée chaque type d'accompagnement)

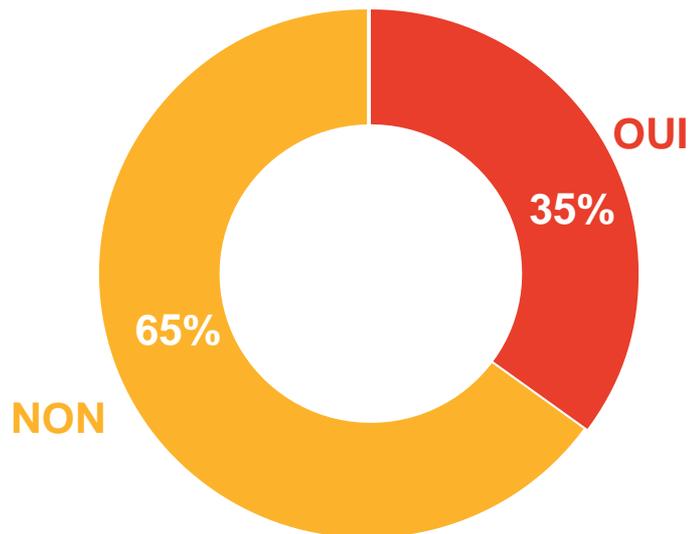




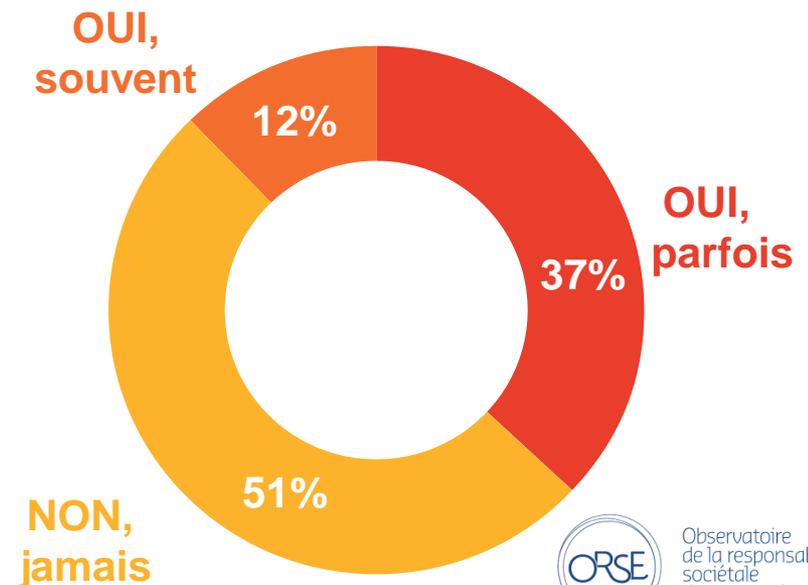
## 9. Les fournisseurs appellent à plus de transparence

Plus de la moitié des fournisseurs ressentent un manque de communication et de transparence des clients

*Avez-vous généralement la possibilité de connaître la pondération du ou des critères RSE ?*



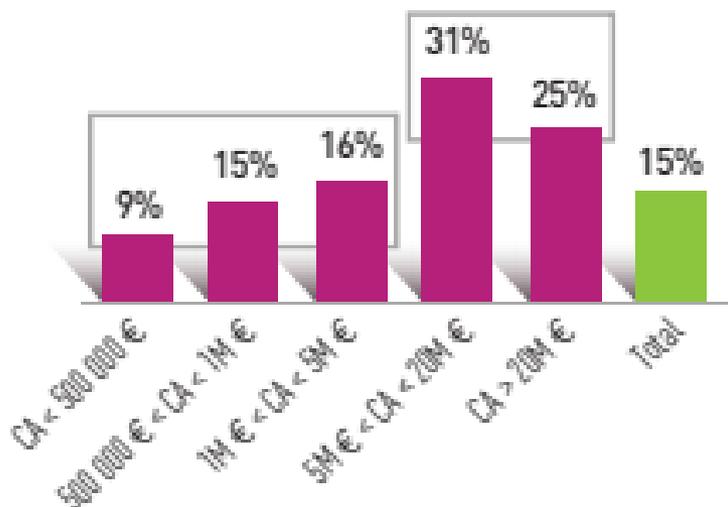
*Avez-vous des retours de la part de vos clients sur les réponses que vous apportez à leurs demandes sur ces sujets ?*





## 10. L'exemplarité des donneurs d'ordres est fortement attendue, en matière d'achats mais aussi plus globalement en termes de cohérence sur leurs engagements responsables

Les attentes des clients  
sont contradictoires



- **15% des entreprises de propreté rapportent des demandes contradictoires**
- Là encore, les entreprises de taille plus importantes – plus soumises à des demandes en matière de RSE – rapportent cette difficulté

## 10. L'exemplarité des donneurs d'ordres est fortement attendue, en matière d'achats mais aussi plus globalement en termes de cohérence sur leurs engagements responsables



**Plus de la moitié des fournisseurs n'estiment pas leurs clients comme matures concernant les thématiques RSE (63%).**  
(secteur services aux professionnels : 51%)

Ce constat rejoint le **sentiment de dissonance** pour 66% des fournisseurs **entre les exigences RSE des clients en matière d'achats et leurs propres pratiques RSE,**  
(secteur services aux professionnels : 51%)

**Plus de 20% des fournisseurs ont expliqué avoir déjà refusé une commande de la part d'un client en raison de leurs pratiques sociales et environnementales.**  
(secteur services aux professionnels : 29%)



*Le rôle d'influenceur (et d'exemplarité) des donneurs d'ordre doit être en effet renforcé.*

(Secteur « Forêts, papiers et packaging », PME)



## Focus sur 2 outils – L’audit et les Mécanismes d’alerte, des outils en cours de développement à manipuler avec précaution

### Le modèle actuel des audits fournisseurs est remis en question

- **Un proportion significative de fournisseurs a déjà fait l’objet d’un audit (39%)** (secteur services aux professionnels : 47%)
- **Une courte majorité des fournisseurs audités considèrent que ces dispositifs sont efficaces**, permettant de détecter et éviter des situations à risque (56%) (secteur services aux professionnels : 11%)
- Des limites sont soulignées dans la **profondeur des travaux menés et le pilotage** de ces dispositifs (ex. non formalisation de plans d’actions dans 23% des cas)

### L’ouverture des mécanismes d’alertes aux fournisseurs n’est pas répandue ni même particulièrement recherchée

- **La part moyenne des clients ayant mis en place un mécanisme d’alerte** avec accès pour les fournisseurs interrogés s’élève à **8%**.
- **La majorité des fournisseurs (65%) n’émettent pas d’avis** quant à la pertinence de pouvoir accéder aux **mécanismes d’alerte de leurs clients**, ou **n’estiment pas cette initiative comme pertinente (22%)**.

## Comment bien acheter de la propreté ?

Le guide des bonnes pratiques pour un achat de propreté efficace et responsable



Pour un achat de propreté efficace et responsable

→ Une initiative à l'attention des clients, pour les accompagner dans leur achat de propreté

Un guide pour tout savoir et réussir son achat de service de propreté



### Des recommandations:

- Adapter les conditions d'exécution et les critères d'attribution en prenant en compte le transfert conventionnel
- Laisser des marges de manœuvre nécessaires pour accueillir les réponses innovantes dans les mémoires techniques
- Un critère technique supérieur ou égal à 60%...



# 3. Pour aller plus loin

Les travaux de l'ORSE

L'offre d'accompagnement RSE des entreprises de propreté



# Présentation Orse



[www.orse.org](http://www.orse.org)

## GOUVERNANCE



2020  
Loi Pacte & Raison d'être et si on passait à la pratique ?



2018  
Panorama des acteurs de la transformation



2017  
Éthique, responsabilité et stratégie d'entreprise

## PERFORMANCE & REPORTING



2017  
Critères RSE et rémunération



2016  
Guide des initiatives RSE sectorielles



2019  
Tout savoir sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes  
- 2ème édition -

## RESSOURCES HUMAINES

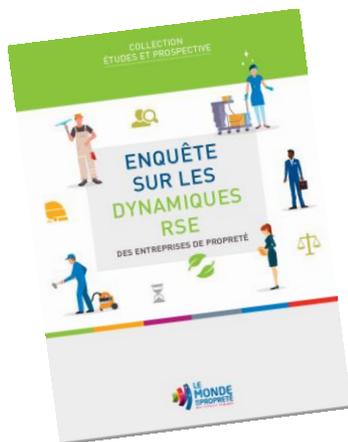


2019  
Les normes masculines en entreprise



# Publications

## Enquête sur les dynamiques RSE des entreprises de propreté



<https://www.monde-proprete.com/enquete-dynamiques-rse-entreprises-proprete>

## Stratégie RSE de la propreté



<https://www.monde-proprete.com/rse-la-strategie-du-secteur?tid=1>



# L'offre d'accompagnement

## Clubs RSE régionaux:

Pour échanger avec des entreprises engagées

**8 clubs RSE actifs**

**145 entreprises impliquées**

**30 réunions en 2019 dans les régions**

<https://www.monde-proprete.com/offre-accompagnement-rse?tid=1>



## Formation-Action RSE:

Pour mettre en place sa stratégie RSE

**465 entreprises formées**

**350 000 salariés**

**51 groupes dans les régions**



**Ateliers Conseils RSE: Pour valoriser son engagement !**

**NOUVEAUTE**

**20 ateliers en 2019**



## Merci de votre attention

Ce webinar sera prochainement disponible en ligne sur le site [www.monde-proprete.com](http://www.monde-proprete.com)

### Pour nous contacter:

Mélanie Cepzik - [melanie.czepik@orse.org](mailto:melanie.czepik@orse.org)

Véronique Vansteene – [v.vansteene@fare.asso.fr](mailto:v.vansteene@fare.asso.fr)