

Scénario

Vous travaillez pour LCDC, en tant que responsable qualité. De plus en plus de clients interrogent la société au sujet de l'origine du bois utilisé, les pratiques morales, développement durable... Peu de PME sont capables de répondre sur leurs codes de conduites ou leurs pratiques éthiques, notamment dans ce secteur. Seuls les grands groupes ont mis en place des programmes d'approvisionnement durable comme Ikea... Dans le cadre de la stratégie de développement des deux prochaines années, le conseil d'administration a demandé au directeur général de cibler les principaux sujets inclus dans la RSE et de développer des initiatives afin d'améliorer les relations professionnelles et avec les employés, et répondre aux problématiques environnementales liées au fonctionnement de l'entreprise. En tant que volontaire pendant votre temps libre, vous êtes entièrement impliqué dans des organismes humanitaires et écologiques. En tant que bénévole dans des associations humanitaires et des mouvements écologiques à titre personnel, vous avez une connaissance des sujets liées à certaines préoccupations de l'entreprise. De plus, votre fonction de responsable qualité est étroitement lié à ces mêmes problématiques. Le Directeur Général vous demande de mener le projet d'étude pour la mise en place d'une politique RSE. Pour cela, vous devrez préparer un document de travail pour analyse par le CA, qui prendra en compte toutes les parties prenantes : clients, fournisseurs, partenaires, employés.

Question 1

Rapport 3 pages

Pour la 1ère partie : - Expliquer quels sont les enjeux éthiques qui ont une influence sur la stratégie et le fonctionnement opérationnelle de l'entreprise et évaluez les implications d'une politique éthique sur les parties prenantes et sur le fonctionnement opérationnel des entreprises

Pour la 2ème partie : - Passer en revue votre stratégie d'entreprise d'un point de vue éthique, mener une étude sur une question éthique actuelle qui touche LCDC et proposer des axes d'améliorations éthiques de ses opérations. - Rédigez une conclusion argumentée pour justifier de l'intérêt d'agir d'un point de vue éthique pour LCDC, pour l'entreprise et ses partenaires - notamment ses sous-traitants actuels et futurs

Question 2

Note + tableau 1 page

Étudier les propositions, initiatives et contenu d'une politique RSE et élaborer un guide de la politique RSE selon le schéma énuméré ci-dessous.

Présentez le plan dans un tableau récapitulatif.

Information entreprise :

Informations générales, impact économique, rapport de mission, valeurs, consultation des

parties prenantes –

Lieu de travail : employés –

Marché : clients, chaîne d'approvisionnements/fournisseurs, -

Environnement : déchets, eau, énergie, matériaux, santé et sécurité, transport –

Société Civile

Donner des exemples d'initiatives réalisables ou du contenu pertinent ; présenter les avantages pour l'entreprise, et étudier et rendre compte de l'impact des facteurs de changements sur les compétences nécessaires dans l'entreprise. Planifier comment vous pourriez améliorer les besoins en compétences nécessaire à la communication.

ANNEXE

LCDC (La Clé Des Champs) SA –

Les Angles 30133 LES ANGLES

Directeur général – M. Emmanuel Lefebvre

Directeur financier – M. Claude Perret

Directrice marketing – Mme Evelyne Pecaud

Marque commerciale : la clé du meuble

Site : <https://www.la-clef-du-meuble.fr/> Activité : vente directe de meubles fabriqués en pin et chêne

Activité secondaire : personnalisable et/ou meubles sur-mesure

Sous-traitant : Meblex Polska - Poznań Pologne

Clients : BtoC et BtoB

Vous travaillez avec MM. Lefevre et Perret ainsi que Mme PECAUD, dans l'entreprise LCDC (SA), qui commercialise des meubles au détail pour particuliers et professionnels sous l'enseigne « La Clé du Meuble ». L'activité principale est la vente directe de meubles en pin ou chêne massif. Ils disposent d'un magasin situé aux Angles dans le Gard et sur le site internet [www.la-clef-du-meuble](http://www.la-clef-du-meuble.fr). Le mobilier provient directement d'une usine de fabrication située en Pologne. Il dispose d'une collection de modèles de base pour le salon, la cuisine, la salle de bain, l'entrée, la chambre et le bureau. L'activité secondaire est la personnalisation des meubles, réalisée à l'atelier des Angles à des prix très compétitifs. Le modèle d'affaires utilisé par LCDC repose sur le faible coût de main d'œuvre et de sous-traitance polonais par rapport à la France (environ 4,5 x de moins). En 2015, elle a enregistré un CA de 1 324 100 €. Dans le cadre de son expansion,

LCDC souhaite exiger de ses sous-traitants que le bois utilisé pour fabriquer leurs meubles, soit certifié FSC. D'autre part, elle a décidé d'adopter un code de conduite éthique. Pour cela, elle devra lors de la sélection de ses futurs partenaires asiatiques, s'assurer de la mise en place que les droits fondamentaux concernant le droit du travail soient respectés. De plus elle devra veiller à l'engagement de ses futurs partenaires concernant les droits fondamentaux humains (liberté d'expression, liberté, égalité...).

Réponse question 1 :

En tant que responsable qualité pour LDLC, l'origine du bois utilisé, les pratiques morales, et le développement durable sont connus : Les contrats sont signés entre personnes physiques avant d'être signés entre personnes morales. En tant que responsable qualité pour LDLC, je dois connaître ces points contractuels et de production. Sinon, je dois me poser la question de savoir si je valide pour mon entreprise, des pratiques non souhaitées par mon entreprise, voir répréhensibles. En tant que responsable qualité pour LDLC, je dois assurer à mon entreprise LDLC la possibilité de produire des meubles avec un support (le bois) suffisamment qualitatif pour garantir la qualité demandée par la clientèle. Je suis le maillon de la « chaîne LDLC » qui représente la conformité des approvisionnements par rapport à la vision de production, la gouvernance de l'entreprise LDLC.

Les enjeux éthiques peuvent être :

1. La « réputation LDLC » : Si les approvisionnements-matières doivent être selon la volonté de mon entreprise alors, je dois garantir la provenance et la conformité des approvisionnements. Je dois vérifier en amont (E-réputation, enquête de solvabilité, factoring, vérification par des organismes spécialisés tels que HSBC, PWC, et même l'ONU) la santé financière et morale de nos fournisseurs avant de vérifier leur qualité de service (prélèvement de bois pour contrôle, vérification des contraintes mécaniques des bois pour garantir un produit fini qualitatif et en accord avec la charte qualité de mon entreprise LDLC, contrôle des processus de coupe, séchage, teinte et stockage pour éviter les parasitages et transferts de parasites à travers le monde).
2. L'engagement LDLC : Vis-à-vis des clients, LDLC doit garantir le respect des bonnes pratiques de production. La traçabilité des produits impose de respecter les normes internationales de production de bois, de « culture » de bois, de respect des âges de coupe de bois, et de sélection des essences de bois. Il en est de même vis-à-vis des politiques sociales d'embauche ou de sous-traitance. Les personnels utilisés pour produire vers une entreprise sont représentatifs de l'engagement de cette entreprise vis-à-vis de la déontologie du travail. Evoquer la dégradation d'image d'entreprise subie par NIKE lorsque le monde s'est rendu compte que les employés avaient parfois moins de 12 ans sur la chaîne de production !

{Lien à lire et exploiter :

[The Big One](#) de [Michael Moore](#), États-Unis, 1998, dans lequel le réalisateur rencontre [Philip Knight](#), PDG de [Nike](#), et l'interroge sur les pratiques de son entreprise, notamment sur l'emploi d'enfants (86 minutes).}

1. La FISCALITE et LDLC : Une entreprise vertueuse doit être en respect de ses responsabilités fiscales. L'environnement économique, le confort de production et la stabilité d'un pays sont mesurés à l'aune de ses structures administratives. Elles-mêmes, directement impactées par la collecte juste et fondée des impôts sur les productions de richesse par les entreprises. LDLC est une entreprise ayant une activité internationale. Elle collecte de la TVA française lorsqu'elle vend sur le territoire national et se trouve en crédit de TVA lorsqu'elle est dans le cycle de transformation des produits (avant la vente). Si, globalement, la TVA est de 20%, la tentation pourrait exister de vouloir délocaliser un siège social, ou une agence fondatrice du groupe entrepreneurial dans le but « d'optimiser » la collecte de TVA et d'essayer de collecter le plus possible de TVA en retournant le moins possible à l'état. Est-ce pour autant un comportement vertueux ?
 2. La « durabilité » des produits LDLC : Si une entreprise est une « personne morale », cela veut dire aussi qu'elle a une durée de vie. Cette durée de vie doit permettre à un client de trouver un accompagnement à ses demandes. Renseignements avant-vente, achat des produits en adéquation avec l'image éthique de nos clients, éventuellement accompagnement de certaines demandes en respect avec les contraintes légales, éventuellement SAV si défaut ou usure ou casse, et recyclage des produits en fin de vie.
 3. Le respect de la politique RSE de LDLC : La vision de LDLC (à affiner par rapport à votre vision)« Notre approche en matière de responsabilité sociale, sociétale et environnementale repose tout d'abord sur la réduction de notre empreinte environnementale et sur l'usage raisonné des ressources naturelles. Mais ça ne s'arrête pas là. En tant que **, nous accordons une grande importance à la santé des clients et à nos salariés. Le développement des compétences et le principe d'égalité des chances en fonction du mérite sont des valeurs centrales pour nous et témoignent de notre volonté de répondre aux attentes de la société. En tenant compte de nos priorités et de nos valeurs, nous nous sommes fixé sept ambitions cohérentes avec les standards internationaux RSE les plus exigeants* :
- a. assurer une application stricte des règles d'éthique à tous les niveaux et des pratiques loyales dans les affaires ; garantir l'engagement RSE de nos fournisseurs,
 - b. créer des conditions de travail motivantes et respectueuses des droits humains et du bien-être, pour attirer et faire évoluer les salariés dans tous les pays ; et

promouvoir la diversité et l'égalité des chances,

- c. veiller à l'employabilité en développant les compétences de demain,
- d. réduire de génération en génération l'empreinte environnementale sur l'ensemble du cycle de vie du véhicule en
- e. intégrant les principes de l'économie circulaire dans nos processus, produits et services,
- f. contribuer aux objectifs de santé publique : En particulier dans les pays en développement ; préserver au mieux la santé des employés, usagers et riverains.

1. L'impact financier LDLC dans les pays d'approvisionnement en matière : LCDC est un « acteur économique » et en tant que tel a des « droits » et des « devoirs ». Est-il préférable de produire à l'étranger pour des raisons de coûts de MO (4,5 fois moins cher en Pologne VS la France) ou sur place de façon réactive ? C'est la problématique personnelle qui est sollicitée. A vous de répondre ! En votre âme et conscience.

Conclusion argumentée : Forces et faiblesses des arguments éthiques et humains dans une logique industrielle de production. Travaillez sur une matrice type SWOT avant de répondre. Il est demandé une synthèse argumentée de vos idées.

Information entreprise	
Informations générales	Pratiquer la TRANSPARENCE des informations (légal, fiscales, sociales, RH, ...) en temps et en heure. Avoir une surveillance structurée des réseaux sociaux et des médias au cas où un problème arriverait (incident, accident, responsabilité, défaillance, ...)
impact économique	Se comporter en « acteur responsable » : Vie sociale de LCDC
rapport de mission	Transparence des informations et précaution appliquée
valeurs	Toujours les préserver et les respecter
consultation des parties prenantes	Toujours et rappeler les engagements de LCDC
Lieu de travail	
employés	En conformité avec les obligations locales (température, aération, mixité, Handicap, ...)
Marché	

clients	Expliquer la démarche LCDC et la justifier
chaîne d'approvisionnements/fournisseurs	Pas de compromis : LCDC doit respecter ses valeurs d'intégrité
Environnement	
déchets	Conformité avec l'environnement
eau	Le moins possible pour produire vertueusement
énergie	Le moins possible pour produire vertueusement
matériaux	Les moins polluants et les plus « propres » possibles
santé et sécurité	Respecter les clients et leurs utilisations parfois dangereuses
transport	Le plus proche possible des clients (éco - transport, carbone)
Société Civile	
	Avoir une politique RH bien définie : Mixité au sein de la direction, respect humain, écoute, valeurs humaines partagées, projet entrepreneurial d'accompagnement des employés vers une vie plus agréable (politique salariale équitable et harmonieuse, etc.)