



csa



## Baromètre Generali – CSA

# LES DECIDEURS FACE AUX NOUVEAUX DEFIS DE SOCIETE



**GENERALI**  
Solutions d'assurances

Synthèse

n°1100079 – Avril 2011

2, rue de Choiseul • CS 70215 • 75086 Paris Cedex 02  
Tél. : (33) 01 44 94 40 00 • Fax : (33) 01 44 94 40 01

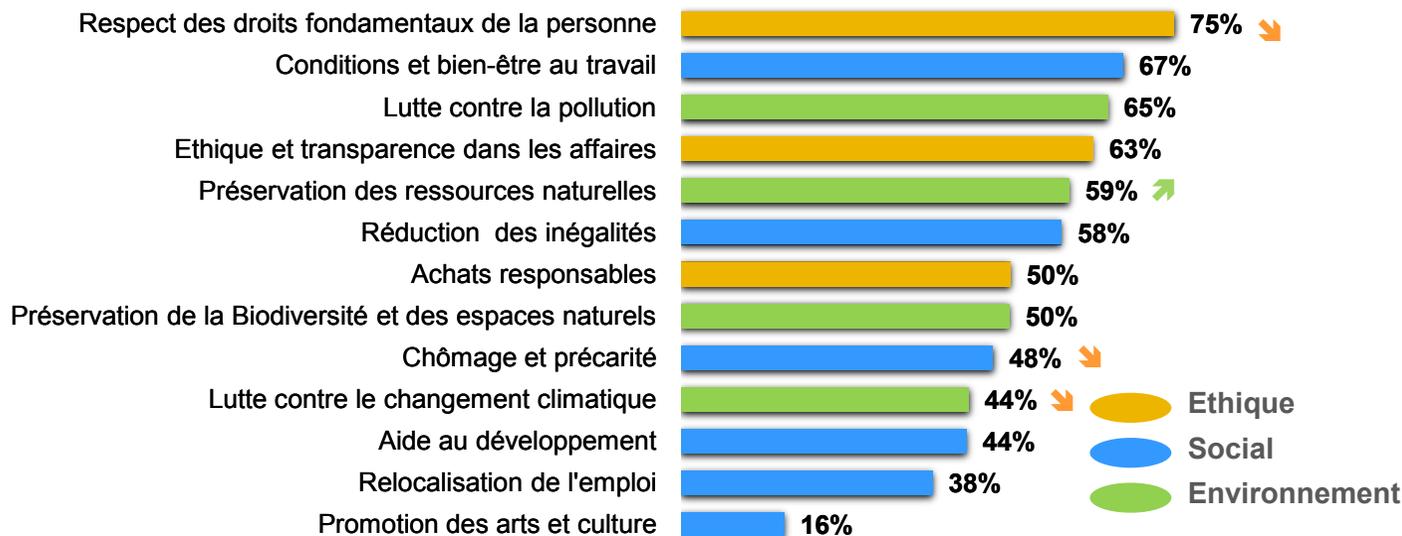
[www.csa.eu](http://www.csa.eu)

SA au capital de 1 571 600 € • Siren 308 293 430 • RCS Paris : 308 293 430 • APE 741 E  
TVA intracommunautaire FR 46 308 293 430

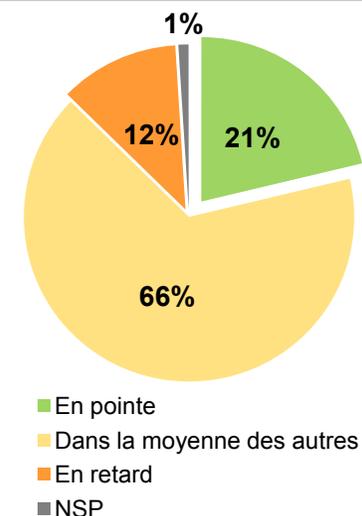


- De manière générale, nous observons un engagement fort de la part des dirigeants de PME-PMI à l'égard des défis actuels de la société.
- Le questionnaire abordait treize thématiques couvrant les domaines de l'éthique, du social et de l'environnement. 28% des chefs d'entreprises interrogés pensent que leur entreprise doit s'engager sur l'ensemble de ces domaines. En 2009, 53% considéraient que leur entreprise devait s'engager sur les dix thèmes abordés. Cette année, 83% estiment devoir s'investir dans au moins 10 thèmes sur 13.
- Le respect des droits fondamentaux de la personne est le thème le plus mobilisateur : en effet, les trois quarts des dirigeants pensent qu'il est important que leur entreprise s'engage dans ce sens. Dans le domaine du social, les conditions et le bien-être au travail constituent un axe d'engagement pour les deux tiers alors que dans le domaine de l'environnement, c'est la lutte contre la pollution qui apparaît comme étant un thème sur lequel les entreprises estiment devoir s'engager.
- Le domaine du social semble tout de même un peu moins mobilisateur : le chômage et la précarité, la relocalisation de l'emploi, l'aide au développement mais surtout la promotion des arts et culture font partie des cinq derniers thèmes parmi les treize.
- Parmi les dirigeants de PME-PMI, seulement 12% (comme en 2009) se considèrent en retard sur les questions environnementales et sociétales et 21% se positionnent comme étant en pointe dans ces domaines. Pour 3 dirigeants sur 4, la prise en considération de ces enjeux a ou va modifier le business model de l'entreprise (la moitié pour laquelle cela est déjà effectif).

% de dirigeants pensant **tout à fait** devoir s'engager dans le domaine



Positionnement face à ces questions



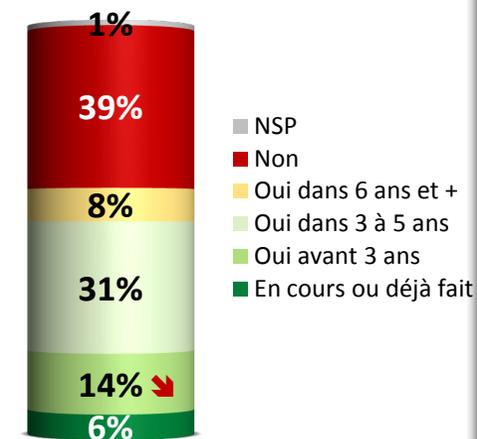
# La réponse aux attentes des clients demeure le levier principal de motivation en matière environnementale et sociétale

- Les dirigeants de PME-PMI restent avant tout motivés par des considérations commerciales relatives au marché. Leur engagement semble éclairé par leur volonté de répondre aux nouvelles attentes de la société actuelle : La réponse aux attentes des clients est le principal facteur de motivation à la mise en place de mesures environnementales et sociétales de 8 dirigeants interrogés sur 10 (comme en 2009).
- La réduction et la prévention des risques, l'amélioration de l'image sont considérées comme étant des motivations très importantes par 7 dirigeants sur 10, au même titre que les aspects davantage économiques tels que la réduction des coûts de fonctionnement ou l'augmentation de la performance économique de l'entreprise.
- A l'inverse, l'anticipation d'une obligation réglementaire, la réponse aux attentes des investisseurs, l'accession à une certification ou un label ou encore le fait de s'aligner sur les concurrents impactent moins sur la motivation des dirigeants de PME-PMI.
- 6 dirigeants sur 10 anticipent des changements des fondamentaux de l'organisation de leur entreprise en lien avec les différents enjeux de développement durable et de responsabilité sociétale. Ces mutations pourraient même avoir lieu d'ici 5 ans pour la moitié.

## % de dirigeants pensant qu'il s'agit d'une motivation très importante



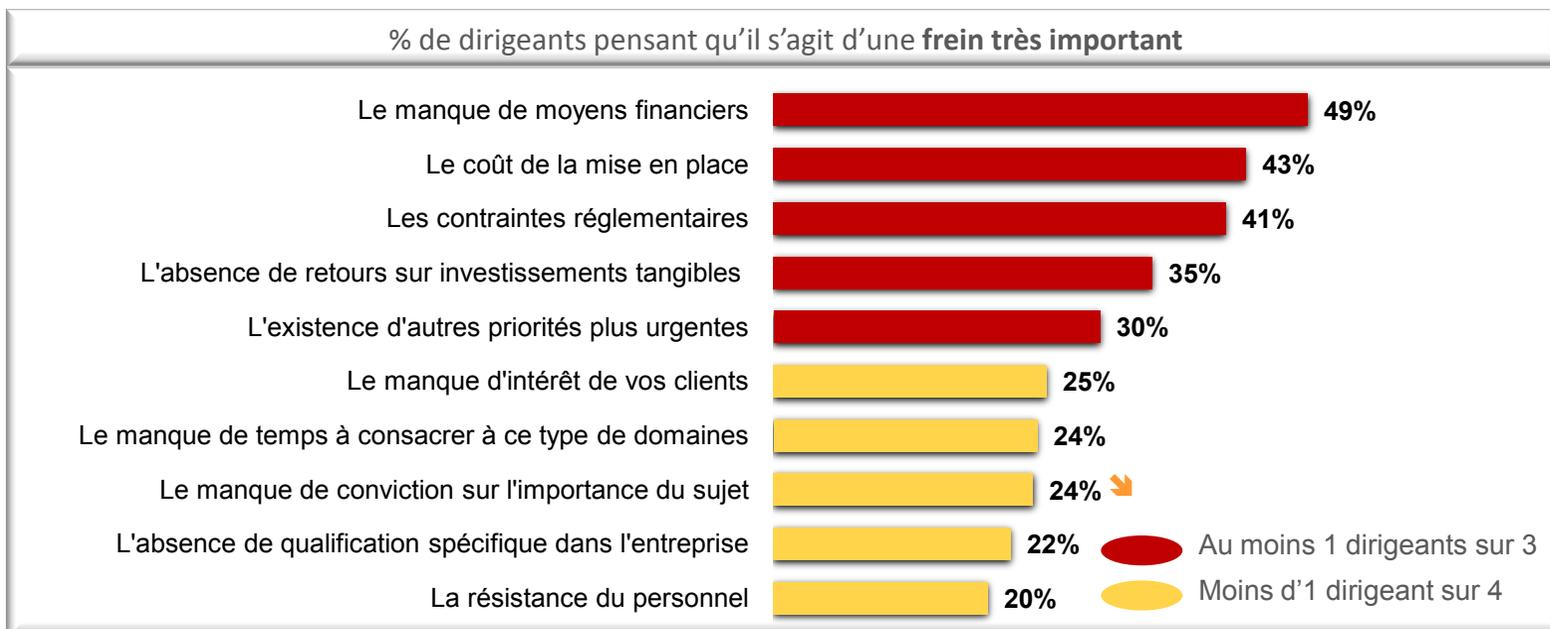
## Modification des fondamentaux de l'organisation de l'entreprise



OUI avant 5 ans : 52% (vs 57% en 2009)

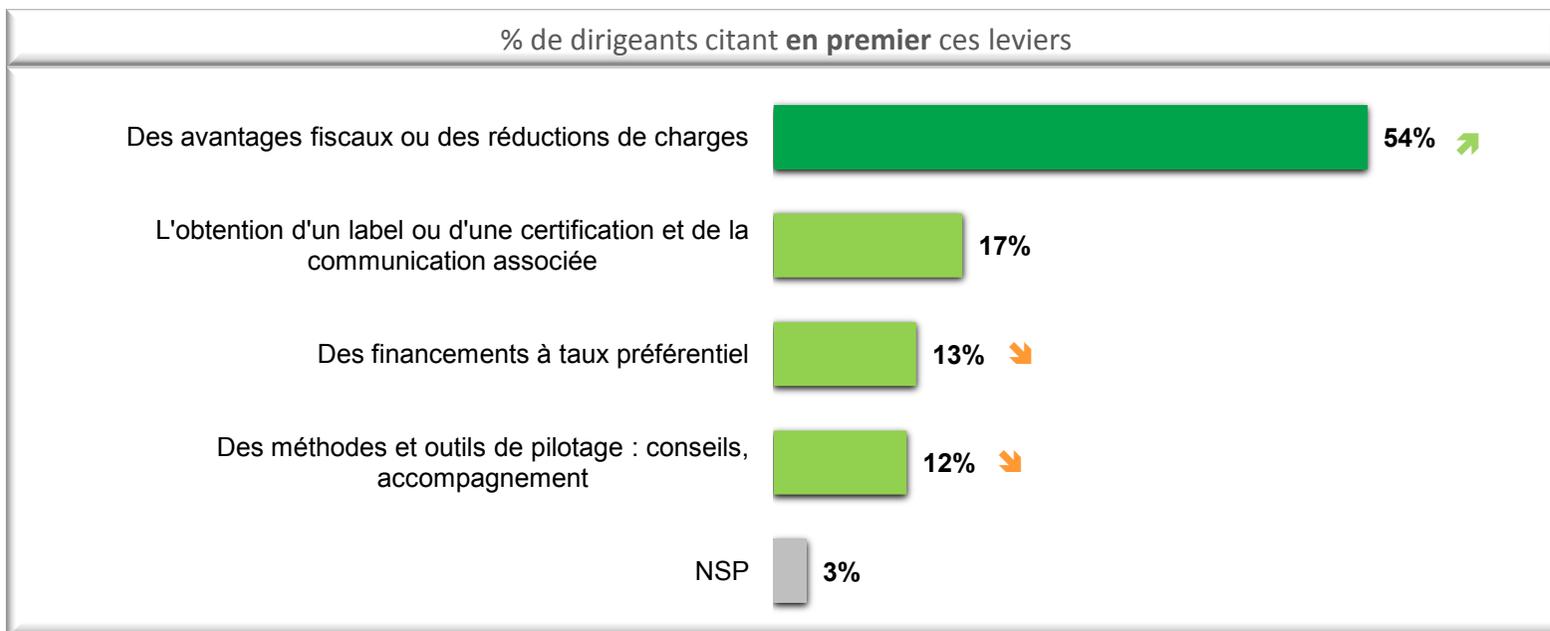
# Des obstacles à la mise en œuvre de mesures environnementales et sociétales avant tout financiers et réglementaires

- Malgré leur volonté de s'engager dans les domaines de développement durable et de responsabilité sociétale, les dirigeants de PME-PMI se trouvent freinés dans la mise en œuvre de mesures concrètes dans ces domaines.
- Le principal obstacle est de nature financière : un dirigeant sur deux considère le manque de moyens financiers et/ou le coût de la mise en place comme étant des freins très importants au développement de ces mesures. Les contraintes réglementaires peuvent également paraître lourdes à gérer pour 4 dirigeants sur 10.
- Au-delà de ces freins objectifs, un quart des dirigeants considèrent leur manque de conviction sur l'importance du sujet comme un obstacle très important dans la mise en œuvre d'actions liées à ces domaines. Ils sont même 62% à se trouver dans cette posture si l'on ajoute ceux qui jugent cela comme un frein assez important (contre 51% en 2009). De même, le manque de temps à consacrer à ce sujet est un frein pour les trois quarts (dont un quart pour lesquels ce frein est très important).



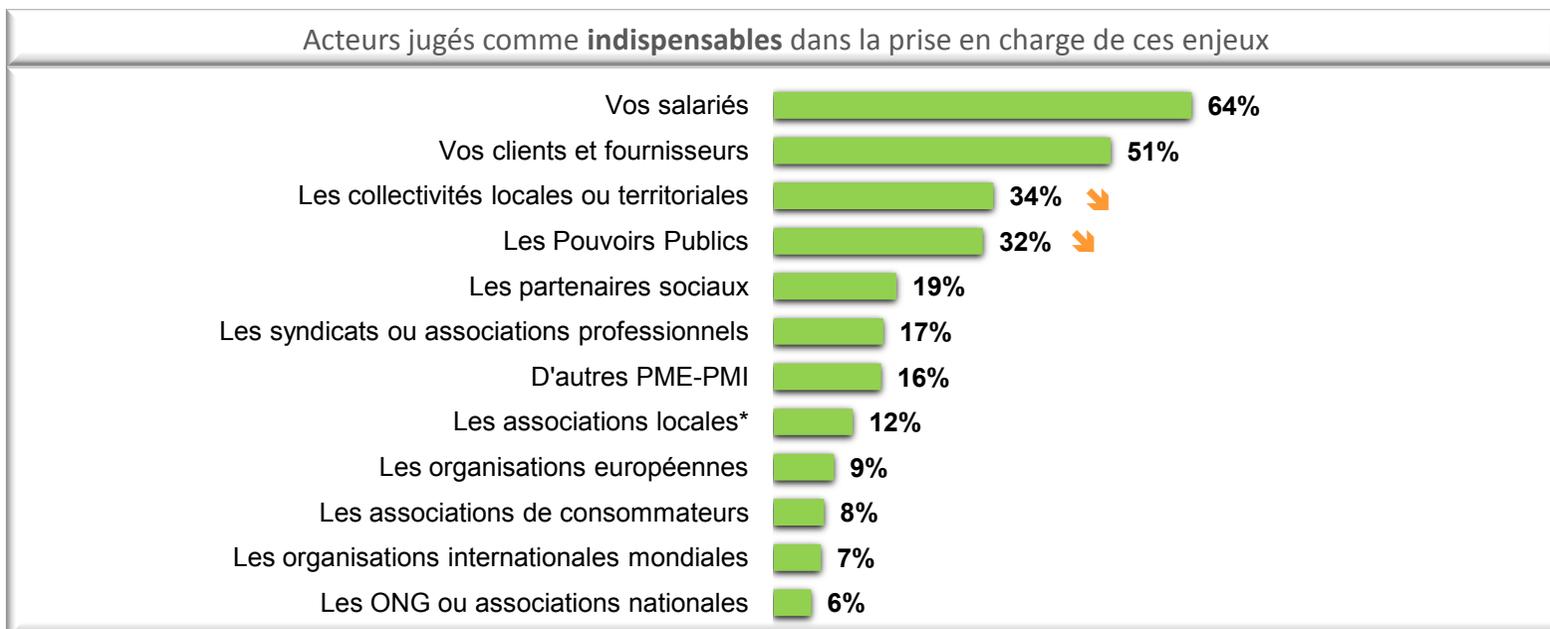
# Une motivation encore plus forte en 2011 en comparaison de 2009 pour développer une politique environnementale et sociétale en contrepartie d'avantages financiers

- Les principaux freins liés à la mise en place de mesures environnementales et sociétales sont financiers (manque de moyens financiers et coût de la mise en place).
- Pour faire face à ces besoins de financement des entreprises, les Pouvoirs Publics semblent avoir leur rôle à jouer. En effet, la mise à disposition d'une contrepartie financière sous forme d'avantages fiscaux ou de réductions de charges pourrait constituer un soutien, a priori, performant pour les dirigeants : 54% citent ce levier en premier (contre 47% en 2009). Au total, l'incitation financière des Pouvoirs Publics est citée par les trois quarts des dirigeants.
- L'obtention d'un label ou d'une certification, des financements à taux préférentiels ainsi que des méthodes et outils de pilotage semblent encore moins attractifs aux yeux des dirigeants, en 2011 qu'en 2009. Si l'on somme le nombre de citations totales (en premier + en second), ils sont des leviers pour respectivement 49%, 37% et 30% des décideurs interrogés, soit dans tous les cas moins d'un interviewé sur deux.



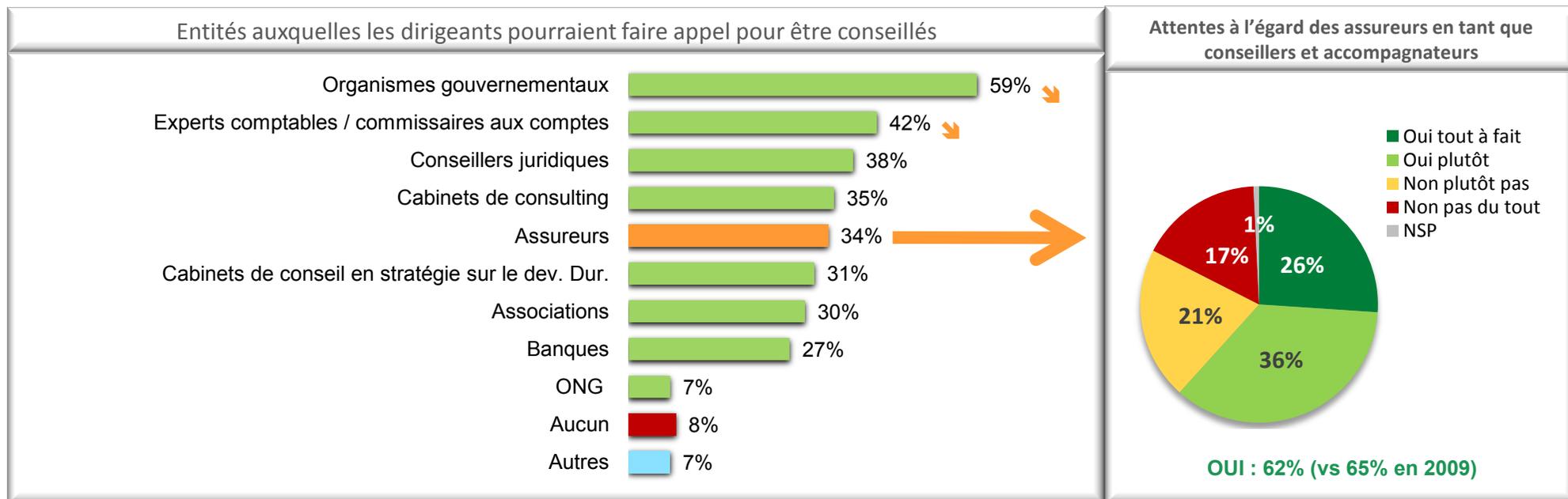
# Les partenaires internes (salariés) comme externes (clients et fournisseurs) peuvent favoriser l'engagement des entreprises dans ces considérations

- Pour plus des deux tiers des dirigeants de PME-PMI, la prise en charge des enjeux de développement durable et de responsabilité sociétale est considérée comme un investissement collectif.
- Pour les deux tiers des décideurs, il est indispensable que cette prise en charge soit validée et suivie par les salariés de leur entreprise. Le fait d'associer les salariés semble incontournable et peut engendrer des adaptations de la politique interne.
- Les partenaires externes tels que les fournisseurs et les clients de l'entreprise sont également des acteurs incontournables pour la moitié des dirigeants. Malgré une baisse constatée entre 2009 et 2011 en tant qu'acteurs indispensables, les collectivités locales ou territoriales ainsi que les pouvoirs publics ont également leur rôle à jouer dans ce domaine.
- En revanche, les associations et les organisations (qu'elles soient locales, nationales, européennes ou mondiales) apparaissent comme étant moins légitimes dans la prise en charge des enjeux environnementaux et sociétaux des entreprises.



# Les organismes gouvernementaux sont les mieux placés pour conseiller les dirigeants sur les questions environnementales et sociétales

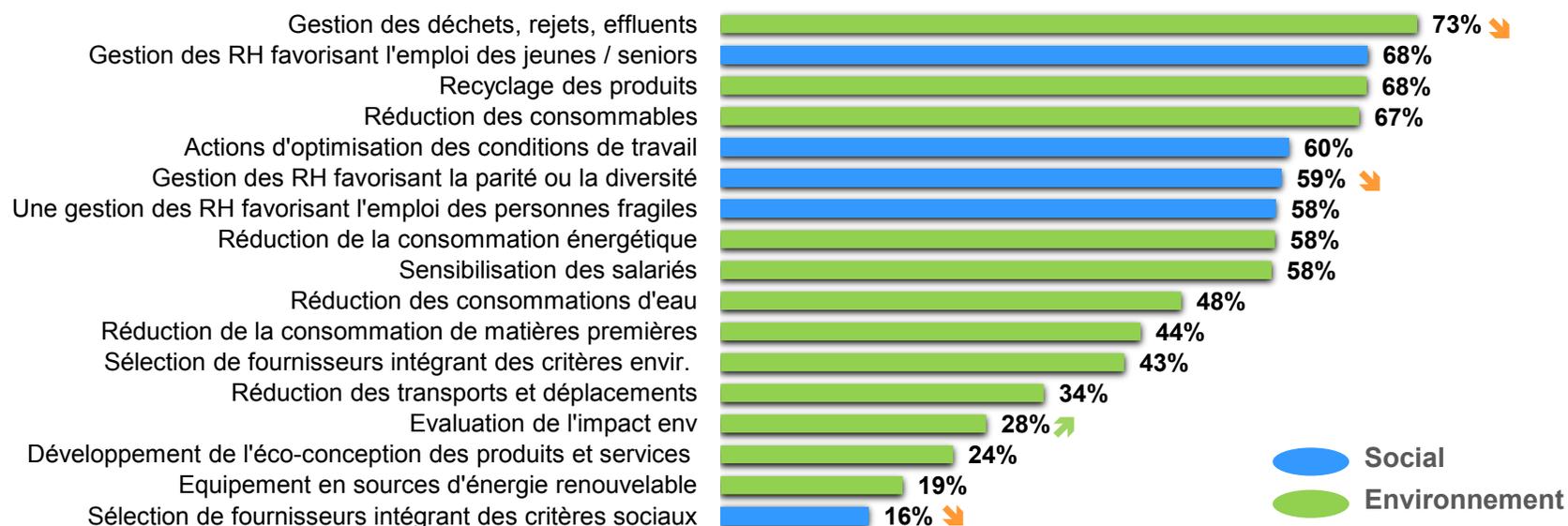
- Les questions environnementales et sociétales ne sont pas uniquement l'affaire des dirigeants et concernent des acteurs internes et externes (partenaires ou non de l'entreprise).
- Ainsi, les organismes environnementaux tels que le ministère de l'environnement, l'ADEME ou encore la DRIRE sont des conseillers externes auxquels 6 dirigeants sur 10 font ou pourraient faire appel dans le cadre des questions de développement durable et de responsabilité sociétale (malgré une légère baisse constatée cette année par rapport à 2009 : 73%).
- Les assureurs se positionnent bien auprès des dirigeants sur ces sujets puisqu'un tiers envisagent de faire appel à eux en tant que conseillers externes. Il s'agit même d'une attente à leur égard puisque 62% attendent de leurs assureurs qu'ils les conseillent et les accompagnent en matière de prévention des risques environnementaux et sociétaux.



# Enfin, l'engagement des dirigeants est traduit par un certain nombre d'actions concrètes mises en place

- La mise en place d'actions œuvrant pour le développement durable et la responsabilité sociétale traduit l'engagement des dirigeants dans ces questions. Parmi les 17 mesures évoquées lors de l'enquête auprès des décideurs de PME-PMI, en moyenne 9 ont déjà été mises en place dans les entreprises. Les actions les plus souvent mises en place intègrent aussi bien les considérations environnementales que sociétales.
- Il s'agit surtout d'actions qui n'engendrent pas nécessairement de coûts de mise en place (un frein jugé comme très important par au moins la moitié des dirigeants). La gestion des déchets émis, le recyclage des produits, la réduction des consommables (d'un point de vue environnemental) ou encore une gestion des ressources humaines favorisant l'égalité des chances ou la mise en œuvre d'actions d'optimisation des conditions de travail sont des mesures mises en place dans plus de 6 PME-PMI sur 10.
- Dans une PME-PMI sur deux, une personne est en charge de ces questions comme en 2009. En revanche, les actions et mesures mises en place sont moins souvent intégrées dans la stratégie globale des entreprises en 2011 par rapport à 2009 (43% contre 52% en 2009) et les partenaires de l'entreprise (clients, fournisseurs, associations, élus...) sont moins souvent associés à cette démarche (40% contre 52% en 2009). Une démarche d'évaluation ou de certification ainsi qu'un reporting sociétal et environnemental n'ont que rarement été mis en place (2 PME-PMI sur 10).
- Quand on demande aux dirigeants quelles sont les meilleures ou les pires entreprises en matière de responsabilité sociétale et environnementale, 31% de ceux qui se prononcent citent une entreprise du secteur de l'énergie comme étant la meilleure (Veolia : 14% ou EDF : 9%, par exemple) ou une entreprise automobile. Concernant les pires, elles sont dans le secteur pétrolier pour 46% (Total : 42%) ou dans le secteur de l'énergie pour 16% (Areva : 6%; EDF : 4% ou Tepco : 3%).

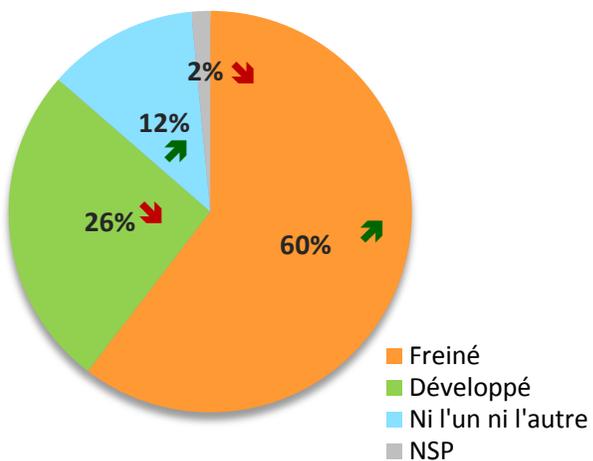
Mesures **mises en place** dans les entreprises des dirigeants interrogés



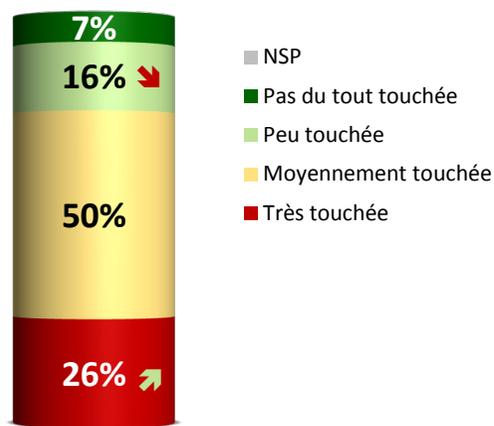
# Des PME-PMI ayant été touchées par la crise dans la plupart des cas mais pour plus de la moitié une crise qu'elle juge terminée

- Les trois quarts des dirigeants interrogés disent avoir été touchés par la crise (ils étaient 66% en 2009) et parmi eux, 26% déclarent même avoir été très touchés (contre 15% en 2009). En revanche, l'opinion dominante se considère comme moyennement touchée ce qui peut laisser penser que les PME-PMI ont relativement résisté. Le secteur de l'industrie est le plus touché avec 4 entreprises sur 10 estimant avoir été très touchées. Finalement, seuls 7% ont tiré leur épingle du jeu et disent ne pas avoir du tout été touchés.
- Dans ce contexte, 6 dirigeants sur 10 ont l'impression que la crise économique a plutôt freiné les considérations environnementales et sociétales dans les PME-PMI (en hausse par rapport à 2009 : 48%) et 26% pensent qu'elle les a, au contraire, développées (alors qu'ils étaient 37% en 2009).
- Les décideurs interrogés pensent cependant que cette crise est derrière eux et c'est le cas des plus touchés puisque les deux tiers des PME-PMI des domaines de la construction ou de l'industrie sont de cet avis.

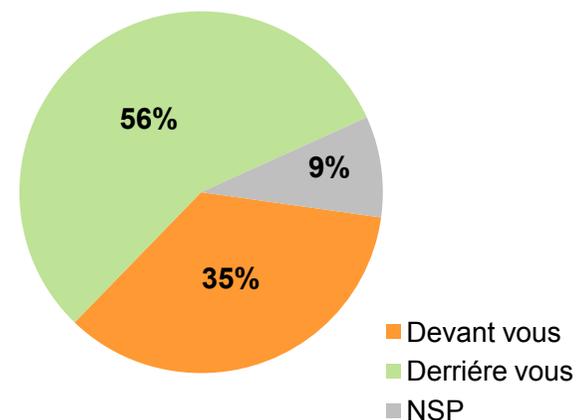
Impact de la crise sur les considérations environnementales et sociétales dans les PME-PMI



Impact de la crise sur les entreprises des dirigeants interrogés



Etat de la crise : passée ou future ?



➤ En dépit de la crise, les dirigeants de PME-PMI maintiennent leurs engagements dans les domaines du développement durable et de la responsabilité sociétale ; quelles que soient les questions évoquées en matière d'éthique, de développement durable ou de considérations sociales, c'est entre 8 et 9 entrepreneurs sur 10 qui sont convaincus que leur entreprise doit s'engager activement sur ces questions. Les questions qui obtiennent les suffrages proches des 100% sont ...

- Le respect des droits fondamentaux de la personne → 98% des dirigeants de PME-PMI revendiquent cet engagement pour leur entreprise (dont 75% « tout à fait »)
- Les conditions et le bien-être au travail → affirmés par 99% des interviewés (dont les 2/3 « tout à fait »)
- La lutte contre la pollution → revendiqué par 94% des interviewés (dont les 2/3 « tout à fait »)
- Une politique d'achats « responsable » → également revendiquée par 94% des interviewés (dont 1 sur 2 « tout à fait »)

➤ Et pourtant la crise est passée par là : 76% des dirigeants de PME-PMI déclarent dans l'enquête 2011 qu'ils ont été touchés par la crise, proportion à comparer aux 66% enregistrés dans l'enquête 2009 (+10 points). Si 56% des interviewés pensent que, dans leur activité, la crise est plutôt derrière eux, ils sont encore 35% à penser qu'elle est encore devant eux.

➤ Face à des priorités de court terme plus pressantes, il n'est pas étonnant de constater un léger repli sur les problématiques les plus « macro sociétales » comme la lutte contre le changement climatique (passage entre 2009 et 2011 de 88% à 82% des entrepreneurs soucieux que leur entreprise s'engage dans ce domaine) ou bien plus proches des contraintes économiques comme l'éthique et la transparence des affaires (repli de 97% à 92% de la proportion d'entrepreneurs revendiquant leur engagement dans ce domaine) ou le chômage et la précarité (repli de 91% à 84%). Le repli reste cependant limité et le contexte de crise a même pu favoriser certaines initiatives : la mise en place de l'évaluation de l'impact environnemental de l'activité de l'entreprise concerne 28% des PME-PMI en 2011 contre 20% en 2009 ; l'équipement en source d'énergie renouvelable est passé de 14% à 19% sur la même période.



- Un dirigeant de PME-PMI sur deux pense que la prise en considération des différents enjeux de développement durable et de responsabilité sociétale modifiera les fondamentaux de l'organisation de leur entreprise avant 5 ans. Dans 55% des PME-PMI, il y a déjà une personne dédiée à ces questions.
  
- Ainsi, en dépit des aléas conjoncturels, les chefs d'entreprises sont en grande majorité (74%) convaincus de la nécessité de modifier leur modèle économique pour intégrer les différents enjeux de développement durable. La mise en place d'un reporting sociétal et environnemental concerne déjà 21% des PME-PMI et quasiment autant (19%) envisagent de le faire, chiffres qui montrent, par la mise en œuvre d'une action concrète, la dynamique d'intégration de ces enjeux. Cette dynamique est d'autant plus flagrante que ce sont les acteurs les plus proches des entreprises et les plus influents sur leur performances économiques qui en sont les principaux enjeux à savoir les salariés, les clients et les fournisseurs.