

RESPONSIBLE CARE®, LA RSE DE LA CHIMIE

# Le dialogue avec les parties prenantes au cœur de la résilience de la Chimie

L'initiative Responsible Care® est l'engagement RSE des entreprises de la Chimie au niveau mondial pour la gestion sûre des produits chimiques tout au long de leur cycle de vie, l'amélioration de la qualité de vie, et la contribution au développement durable. Au cœur de cet engagement, le dialogue avec les parties prenantes a pris une importance croissante. En période de crise du Covid-19, le dialogue avec les salariés s'est particulièrement intensifié, il a même permis aux entreprises d'adopter en urgence de nouveaux modes de fonctionnement pour poursuivre leurs activités et participer à l'effort collectif de soutien de la nation. France Chimie conseille et propose des outils aux TPE PME pour les aider à rejoindre la démarche.

Par Sylvie Latieule

**P**our toute entreprise engagée dans une démarche responsable, la prise en compte des « parties prenantes » est un enjeu central. Par « parties prenantes », on désigne toutes les personnes ou entités ayant un impact direct ou indirect sur l'entreprise et avec lesquelles elle a un intérêt particulier à développer un dialogue : fournisseurs, clients, mais aussi l'ensemble des parties prenantes comme décrit dans l'ISO 26000 (riverains, maires, ONG, pouvoirs publics, etc., connues sous le nom de « parties intéressées » dans les normes ISO 14001 ou 9001).

« Au fil du temps, en passant d'une culture 100 % HSE vers une culture plus RSE, cette notion de parties prenantes a pris une importance croissante dans le programme Responsible Care® » souligne Aurore Fries, animatrice Responsible Care® – RSE chez France Chimie. L'un des 6 piliers de la Charte Responsible Care® (le numéro 5) est ainsi entièrement consacré à cette nécessité pour l'entreprise d'impliquer les parties prenantes afin de pouvoir élargir sa vision et faire de l'amélioration continue : « Impliquer les parties prenantes, comprendre leurs préoccupations et répondre à leurs attentes relatives à l'amélioration de la sécurité de nos opérations et de nos produits, et à communiquer clairement sur notre performance et nos produits. » On mesure l'importance d'un tel engagement dans le contexte actuel de crise sanitaire et d'adaptation pour les entreprises. « Il faut prendre en considération tous les points de vues pour être en mesure de conduire le changement, l'amélioration continue ou l'adaptation.



Aurore Fries, animatrice Responsible Care® – RSE pour France Chimie.

« Ceux qui avaient déjà installé une démarche RSE et qui ont instauré un dialogue avec les parties prenantes ont gagné du temps pour se réorganiser pendant la crise », explique ainsi Aurore Fries.

## Le salarié, partie prenante numéro un

Si la liste des parties prenantes à considérer par une entreprise a eu tendance à s'allonger, elle reste néanmoins à géométrie variable. Il est conseillé aux TPE/PME de faire preuve de pragmatisme pour coller au mieux au terrain : choisir ses sujets RSE, identifier les parties prenantes avec lesquelles dialoguer sur ses sujets (en réalisant une cartographie), croiser les regards en vue de construire une vision et un plan de progrès concerté qui fait sens.

En cette période de crise sanitaire, l'engagement RSE et l'existence d'un dialogue de terrain permettant aux salariés d'être force de proposition ont joué un rôle crucial. Ils ont permis à la Chimie non seulement de continuer ses opérations à hauteur de 75 % environ (contre 60 % pour le reste de l'industrie), mais aussi de contribuer à l'effort national de lutte contre le Covid-19. Les entreprises du secteur ont en effet répondu à l'appel des services hospitaliers et établissements de santé en donnant plus de 200 000 masques et des milliers de combinaisons, blouses, charlottes et sur-chaussures. « La Chimie a fait preuve d'une certaine résilience

pendant la crise parce qu'elle a su s'adapter rapidement malgré l'accroissement des règles et contraintes sanitaires. Cela a été permis par la forte culture santé-sécurité des salariés du secteur et l'intensification du dialogue dans les entreprises sur des sujets pratiques tels que l'organisation du maintien de la production avec moins de collaborateurs, le port d'EPI spécial Covid et les gestes barrières » confirme Aurore Fries. Une adaptation des salariés particulièrement remarquable, notamment quand il a fallu produire des gels et solutions hydroalcooliques en très grandes quantités. Plusieurs entreprises qui en produisaient déjà ont accru significativement leurs productions, tandis que d'autres ont réorienté leur production dans des délais extrêmement courts pour être en mesure d'en fabriquer. Par sa mobilisation, le secteur a produit dix fois plus de gel au moment du déconfinement qu'avant la crise ! Des efforts exceptionnels qui n'auraient pas été possibles sans un solide dialogue social de terrain. Sylvain Jonquet, directeur des affaires sociales de France Chimie explique : « Dans le cadre de la crise sanitaire, France chimie a interrogé régulièrement ses adhérents sur des questions sociales, économiques et sanitaires. Il est ressorti de ce « baromètre » qu'une vaste majorité des entreprises a renforcé le dialogue social depuis le début de la crise. Un tiers des ETI/grands groupes (plus de 500 salariés) et un tiers de grandes PME (100 à 250 salariés) ayant répondu au questionnaire a par ailleurs engagé la négociation d'un accord spécifique ».

Armor, entreprise spécialisée dans les produits d'impression pour garantir toutes formes de traçabilité

dans les domaines de l'agroalimentaire, la chimie, la pharmacie, peut en témoigner. Ses activités étant considérées comme essentielles au début de la pandémie, elle a dû faire face à un afflux de commandes compte tenu de la demande mondiale et de la nécessité pour ses clients de constituer des stocks, tout en étant confronté à un fort absentéisme. Un véritable défi que l'entreprise, engagée dans une démarche RSE, a su relever. Nathalie Rocourt, responsable des ressources humaines ajoute : « Nous avons été en mesure de répondre à la demande de nos clients grâce à la qualité de notre dialogue social de proximité qui a permis une forte mobilisation des équipes de production, et la réalisation d'heures supplémentaires sur la base du volontariat. Au-delà des CSEE, des réunions informelles étaient organisées avec les élus et les collaborateurs étaient toujours associés pour les prises de décisions en matière de prévention de la pandémie. » Un dialogue social d'autant plus efficace qu'il s'inscrit dans une démarche RSE : « notre démarche RSE est très orientée sécurité et conditions de travail, elle nous guide au quotidien. Nous sommes signataires du Responsible Care® et adhérents du Global compact de l'ONU. Notre agilité et notre démarche d'amélioration continue, inscrites dans les principes de la RSE, expliquent notre capacité de résilience pendant cette période de crise ».

## Le numérique, outil au service de la cohésion

Pour entretenir un dialogue de qualité au sein de l'entreprise, le numérique a joué aussi un rôle particulièrement important dans

## UN GUIDE PRATIQUE POUR PRÉSERVER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS



Le 27 mai dernier, France Chimie, en collaboration avec les fédérations professionnelles **Fipéc**, **FNCG** et **Febea**, a publié un guide à destination des entreprises de la branche Chimie. Au-delà de la réglementation et des consignes des pouvoirs publics pour préserver les salariés et des sous-traitants sur leur lieu de travail en lien avec la crise du coronavirus, ce guide recense des mesures plus adaptées aux spécificités de la branche. Il est notamment destiné à faciliter la mise en œuvre de ces nouvelles pratiques que les collaborateurs travaillent sur site de production ou à distance en télétravail, sans pour autant prétendre être la norme. Mesures sanitaires, mesures organisationnelles, soutien des équipes, maintien de l'écoute et du dialogue, constituent les têtes de chapitre de ce guide.

Ce guide est téléchargeable à l'adresse : <https://www.francechimie.fr/coronavirus-covid-19-france-chimie-vous-informe>

## DES TROPHÉES EUROPÉENS RESPONSIBLE CARE « SPÉCIAL COVID »

Une édition spéciale des Trophées Responsible Care a été lancée par le **Cefic** au niveau européen pour permettre aux entreprises de partager et valoriser les initiatives concrètes et inspirantes qu'elles ont prises dans le cadre de la crise du Covid-19, par exemple pour prendre soin de leurs employés et de leur famille, protéger les communautés avoisinantes, assurer la continuité des chaînes de valeurs critiques avec les clients et fournisseurs de manière sûre, etc.

Les entreprises ont jusqu'au 31 juillet pour soumettre leurs dossiers. Inscriptions et informations sur le site du Cefic : <https://cefic.org/our-industry/responsible-care/the-european-responsible-care-awards-2020-open-for-entries/>

## TROIS QUESTIONS À

**Gilles Le Maire**  
délégué général  
de France Chimie Ile-de-France



**Info Chimie Magazine : Comment qualifieriez-vous le niveau d'engagement des adhérents de France Chimie Ile-de-France en matière de RSE ?**

**Gilles Le Maire :** Les adhérents de France Chimie IDF sont depuis longtemps particulièrement engagés dans le Responsible Care® et dans sa traduction plus moderne, la RSE. Pour mémoire, 100% des sites de production Seveso implantés en IDF sont signataires de la charte mondiale du Responsible Care®. Depuis plusieurs années, France Chimie IDF, en partenariat avec France Chimie Val-de-Loire, organise les Trophées « Chimie Responsable » qui, d'édition en édition, connaissent un succès croissant. Ces trophées sont l'occasion de montrer le dynamisme des entreprises de la région en matière de sécurité, de santé, de protection de l'environnement et de plus en plus en matière sociétale.

**Que s'est-il passé pendant la crise sanitaire ?**

**G.L.M. :** Cette crise sanitaire a montré grandeur nature combien la démarche RSE était active et intégrée dans l'ADN des entreprises, grandes ou petites, de la chimie francilienne. Toutes les entreprises ont contribué à leur façon et selon leurs moyens à l'effort national. La Chimie a été remarquable et exemplaire. J'ai été frappé par leur élan unanime de générosité.

**En quoi la Chimie a-t-elle été si exemplaire ?**

**G.L.M. :** La Chimie a fait en sorte de maintenir son activité à un niveau important. Par ailleurs, presque toutes les entreprises se sont portées au secours des soignants et des autorités démunies face à la crise, en fournissant sans délai des outils de protection et de soins indispensables. En Ile-de-France, Diverchim, Dehon et Arkema se sont tout particulièrement distingués dans la fourniture de gels hydroalcooliques. Air Liquide a su tripler ou quadrupler la production de ventilateurs en avril et mai. De même qu'il s'est mobilisé dans la fourniture d'oxygène aux côtés de Sol France et de Messer France. BASF a produit et donné des visières de protection. Coventya, Adisseo ou Calyxia ont fait des dons de masques de protection FFP2 et chirurgicaux. Alban Muller a fourni 400 crèmes fouettées hydratantes. VWR était également sur le pont en tant que fournisseur de réactifs de laboratoire. Tous ces dons étaient à destination des personnels des hôpitaux, des Ehpad, des mairies, des pharmaciens, des pompiers etc. Des entreprises ont même fait du porte à porte pour livrer les produits. Cette crise a par ailleurs été un révélateur de talents et d'opportunités. En plus de la fourniture de gel, Diverchim a identifié un problème de pénurie de produits chimiques fabriqués en Chine, pour la réalisation des tests PCR. En un temps record, ses chercheurs ont développé une synthèse verte pour la mise à disposition de ces réactifs.

Propos recueillis par Sylvie Latieule

●●● cette crise brusque et inédite qui a demandé aux entreprises de s'adapter du jour au lendemain. En quelques jours, une partie des effectifs des entreprises a dû passer en télétravail tandis que d'autres poursuivaient leurs activités sur les sites dans des conditions sanitaires très strictes. Le numérique s'est donc révélé indispensable pour maintenir le contact entre les managers et les collaborateurs en télétravail, ou entre ceux-ci et leurs collègues présents sur site.

Mais alors que le recours au télétravail peut parfois contribuer à éloigner les collaborateurs et nuire à l'esprit d'équipe, les nouveaux modes de communication ont souvent été mis au service de la cohésion, de l'écoute et de la réactivité des équipes dans les entreprises de la Chimie. Des outils dédiés ont été utilisés, voire conçus spécialement pour organiser les nouveaux modes de travail, sensibiliser, former : pilotage d'unités à distance grâce à la surveillance de capteurs, e-learning (par exemple pour former aux mesures de sécurité et gestes barrières dans



**Eau oxygénée, verre acrylique, résines et vernis, plusieurs produits d'Arkema peuvent lutter contre le coronavirus.**

l'entreprise), guides numériques, sessions en ligne pour le bien-être des salariés, quizz, etc. Ils ont également permis de faire remonter de nombreuses initiatives volontaires des collaborateurs, renforçant leur sentiment d'appartenance et leur fierté de contribuer à l'effort collectif.

Bref, utilisé à bon escient, le numérique s'est révélé un outil précieux au service du dialogue et de la cohésion des équipes, c'est-à-dire l'une des parties prenantes clés de l'entreprise. Une nouvelle preuve que la démarche RSE peut prendre des formes variées et qu'elle se révèle un atout précieux en temps de crise ! •

## TÉMOIGNAGES DE

**Pascale Rossi-Lardenois**, responsable marketing de **Croda France**

## Du bien-être au travail même pendant le confinement

« Dans le cadre de notre engagement RSE, nous avons déjà lancé des actions sur le bien-être des employés et la flexibilité du travail. En 2019, au bureau de Croda France à Trappes, nous avons organisé deux journées bien-être avec des ateliers sur des thèmes variés : yoga du rire, nutrition, gestion du stress, déconnexion digitale, massage etc. Le chantier sur la flexibilité des horaires et le télétravail devait aboutir à partir de la fin 2021. Finalement la période de confine-

ment nous a amenés à accélérer. Le groupe a proposé des formations au télétravail pour les personnes pouvant en bénéficier : comment bien s'installer, gérer son stress, gérer son télétravail. Chaque employé a pu faire un autodiagnostic de son poste de travail à la maison pour s'assurer de son confort et de sa sécurité. Les managers ont été sensibilisés à garder un lien très régulier avec leurs collaborateurs pour s'assurer de leur bien-être. Des pauses café ont été organisées par visioconférence pour ne pas perdre

le lien social. Pour les personnels qui ont dû rester sur les sites industriels, nous avons introduit le port d'EPI, la distanciation sociale, des horaires décalés, avec un soutien fort des managers. A Chocques, ils ont reçu chaque semaine des paniers de fruits et légumes achetés auprès de cultivateurs locaux. Pour ce qui est de l'après, pour l'instant nous discutons encore du déconfinement, mais des actions, comme la possibilité d'accéder au télétravail, vont perdurer car elles étaient déjà inscrites dans nos plans. » •

**Laurence Drezet**, directrice des ressources humaines, **groupe Minafin**

## Le e-learning pour préparer le déconfinement

« Sur les 500 collaborateurs de la division pharma de Minafin, 120 personnes en France et une cinquantaine en Belgique ont été placées en télétravail, à partir de la mi-mars jusqu'à la fin mai. Pour préparer leur retour sur site en toute sécurité, nous avons mis en place un module de e-learning présentant les gestes barrière, la distanciation sociale, les quota de personnes à respec-

ter dans les bureaux, les nettoyages de matériels partagés, etc. Cette formation est suivie d'un quizz pour s'assurer de la bonne compréhension des consignes. Elle a aussi été partagée avec l'ensemble de nos sous-traitants. Tout retour de salarié est conditionné au suivi de cette formation et à l'atteinte d'un score minimum au quizz. Ce module a été élaboré par une cellule de crise HSE, mise en place pen-

dant le confinement, constituée de l'ensemble des managers HSE, de la direction générale et de la direction ressources humaines qui se réunissaient à distance tous les jours. Pour cela, nous avons utilisé une plateforme déjà utilisée pour nos actions liées à la sécurité. A l'avenir, nous envisageons de garder ce format pour des présentations de résultats, de projet, d'actualités, etc. » •

**Jean-Pierre Pilleux**, directeur du site **Novasep de Chasse-sur-Rhône**

## Livraison de gel, un acte social

« Au début de la crise, nous avons été sollicités par l'hôpital de Bourgoin-Jallieu pour mettre à leur disposition les matières premières nécessaires à la fabrication de solution hydroalcoolique. Nous avons répondu positivement, puis leur avons proposé de préparer nous même le mélange et le mettre à disposition gratuitement. C'est ainsi que nous avons mobilisé une vingtaine de cadres, sur trois week-ends, pour assurer

benévolement la fabrication et le conditionnement de solution. Au total 10 000 litres ont été fabriqués et distribués : aux hôpitaux de Bourgoin et de Vienne, aux collectivités locales, à des Ehpad, à des professions libérales etc. Un garage automobile et une crèche nous ont ainsi sollicités ! En parallèle, la communauté d'agglomération de Vienne Condrieu nous a sollicités pour distribuer cette solution aux entreprises du territoire qui redé-

marraient leur activité. Nous leur avons livré 5 000 litres de gel à prix coûtant. Toutes ces fabrications ont représenté une charge additionnelle sans apporter de valeur ajoutée à l'activité du site, mais il était essentiel pour nous de jouer notre rôle social. Nous espérons que cette initiative solidaire aidera à percevoir Novasep comme une entreprise responsable qui contribue à l'effort collectif, dans cette période de crise. » •