

**SONDAGE SUR L'INTÉGRATION DE LA  
RESPONSABILITÉ SOCIALE ET DU  
DÉVELOPPEMENT DURABLE CHEZ LES FOURNISSEURS  
DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DES ACQUISITIONS**

**ANALYSE DES RÉSULTATS**

**FÉVRIER 2007**

---

## TABLE DES MATIÈRES

1.	Sommaire exécutif.....	5
2.	Introduction.....	6
	2.1 Présentation de la DGACQ : sa mission et son rôle .....	6
3.	Méthodologie .....	7
4.	Les résultats .....	8
	4.1 Volet 1 : La définition du développement durable véhiculée dans l'entreprise.....	8
	4.2 Volet 2 : La production de rapports sur la RSE par l'entreprise.....	10
	4.3 Volet 3 : La vision interne et externe .....	11
	4.4 Volet 4 : Les orientations de la firme en RSE envers ses fournisseurs et ses autres clients .....	13
	4.5 Volet 5 : Le rôle de l'État .....	15
5.	Les conclusions.....	16
6.	Les recommandations .....	18



### **Un geste pour l'environnement :**

Ce document a été principalement diffusé par voie électronique. L'impression, lorsque nécessaire, fut réalisée sur du papier recyclé fait à 100 % de fibres post-consommation.

## **Avertissement**

Le présent document vous est communiqué qu'à titre purement informatif. Il constitue la synthèse de renseignements recueillis auprès de fournisseurs de la DGACQ. Ces informations ont été puisées à des sources que nous estimons digne de notre confiance. Tous les moyens mis à notre disposition ont été utilisés pour en garantir leur exactitude et leur exhaustivité. Mais cette garantie ne peut, dans tous les cas, être totale.

## **Remerciement**

Je veux remercier chaleureusement M<sup>me</sup> Carole Faucher pour sa totale implication à la réalisation du sondage et à son soutien professionnel permanent. Sans elle, toute cette collecte de données et cette analyse n'aurait pas été possible.

Je veux aussi remercier M. Pier Sante Volpato, mon supérieur immédiat, un interlocuteur lucide et soutenant, l'équipe de direction et le personnel de la Direction générale des acquisitions pour leur bienveillante et attentive sagesse. Leur support continu et leur conseil intentionné ont grandement facilité la conclusion de l'étude.

## Lexique

1. Le développement durable (DD) « s'entend d'un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Le DD s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement. » (*Paragraphe 2 du chapitre 1 de la Loi sur le Développement durable*)
2. Multinationale : Entreprise qui développe une activité internationale par le biais de sociétés de nationalité différente opérant chacune dans son État national, et qui assure leur direction commune  
([http://www.dictionnaire-commercial.com/fr/accueil\\_consultation\\_dico.htm](http://www.dictionnaire-commercial.com/fr/accueil_consultation_dico.htm))
3. PME : Petite et moyenne entreprises de 500 employés et moins.
4. La responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) se veut l'application des principes du DD touchant les volets social, économique et environnemental au sein de l'organisation.

## 1. Sommaire exécutif

À l'automne 2006, la Direction générale des acquisitions (DGACQ) du Centre de services partagés du Québec (CSPQ) a sondé une partie de ses fournisseurs, petites et grandes entreprises, locales ou multinationales. L'objectif initial de cette recherche était de mesurer le niveau de compréhension et d'intégration du concept de DD dans leur offre de service. À terme, la DGACQ visait à savoir s'il serait possible de resserrer les critères DD dans ses appels d'offres tout en respectant la réglementation spécifique sur les contrats du gouvernement.

Le sondage téléphonique s'est déroulé de septembre à novembre 2006. Il comportait cinq volets : la connaissance du concept de DD, la production de rapports annuels sur ce thème, la mesure de l'intégration à l'interne comme à l'externe de bonnes pratiques en DD, les demandes d'autres clients de ces fournisseurs et la perception du rôle de l'État dans ce domaine en émergence.

Les résultats du sondage sont éloquentes :

- Deux tiers des répondants connaissent et discutent à l'interne le concept de DD, mais seulement un tiers produisent et publient des rapports publics sur ce sujet;
- Pour la majorité d'entre eux (50 %), la mise en place de bonnes pratiques en DD est amorcée sans être pleinement opérationnelle. Pour 33 % des répondants, ils sont pleinement engagés dans le DD. Le dernier 17 % des participants au sondage ne semble pas avoir déployé d'efforts dans cette direction;
- La demande de produits ou de services DD d'autres clients de ces fournisseurs est existante chez près des deux tiers des répondants; et
- Les fournisseurs sondés voient l'État comme modèle à suivre et comme promoteur du DD par la reconnaissance de bonnes pratiques dans la société.

Ces résultats nous confirment que le concept de DD s'infiltré graduellement au sein des acteurs économiques en interaction avec l'État. Ils confirment aussi que la voie suivie par la DGACQ s'avère avantageuse pour ses clients, utile pour ses fournisseurs et nécessaire pour la société. Enfin, la perspective d'ajouter d'autres critères DD plus spécifiques dans les appels d'offres serait à considérer par les conseillers en approvisionnement dans la mesure où tous les règlements sur les contrats du gouvernement sont respectés.

## **2. Introduction**

### **2.1 Présentation de la DGACQ : sa mission et son rôle**

Relevant du Centre de services partagés du Québec (CSPQ), la Direction générale des acquisitions (DGACQ) a pour mission de faciliter aux ministères et aux organismes publics l'acquisition de biens et de services de qualité, au meilleur coût possible. Cette mission s'exerce en conformité avec le cadre légal en vigueur et en appliquant les principes d'accessibilité, d'équité et de transparence nécessaires à la gestion éthique des contrats gouvernementaux.

À cette fin, la DGACQ constitue des regroupements d'achat qui s'avèrent une formule efficace pour réduire les coûts administratifs des acquisitions et pour générer des économies d'échelle substantielles. Elle effectue également les achats de biens et de certains services (d'une valeur supérieure à 25 000 \$) pour les ministères, les organismes publics et les établissements des réseaux de l'éducation, de la santé et des municipalités.

Elle favorise la réutilisation des biens excédentaires des organismes publics et procède à leur disposition lorsqu'ils ne sont plus requis. Ceux-ci sont d'abord offerts à d'autres utilisateurs gouvernementaux au moyen d'un babillard électronique accessible par Intranet. Si ces biens ne trouvent pas preneur, ils sont alors vendus par encan public ou par appel d'offres.

### **2.2 Intégration du développement durable dans ses activités**

Consciente que ses gestes ont un impact sur la santé et l'environnement, la DGACQ décide en janvier 2004 de revoir sa mission dans une perspective de DD et de responsabilisation de ses conseillers en approvisionnement.

Pour initier cette importante démarche, un plan d'action, articulé sur une gestion écoresponsable de ses opérations est mis en œuvre à compter d'avril 2005. Ce plan d'action est accompagné de décisions donnant une direction claire de la démarche à entreprendre.

Un responsable en titre est ainsi immédiatement identifié et afin d'encourager une démarche favorisant la participation, un groupe de travail composé de représentants de tous les services, d'un stagiaire en DD<sup>1</sup> et d'une agente d'information<sup>2</sup> est mis sur pied pour encadrer la démarche.

---

<sup>1</sup> Depuis avril 2004, cinq stagiaires en écoconseil ou en environnement avaient été embauchés par la DGACQ.

<sup>2</sup> La DGACQ a été la première organisation du gouvernement du Québec à embaucher une agente d'information en développement durable.

## 2.3 Objectif du sondage

Après presque trois années de nombreuses activités d'information, de sensibilisation et d'actions écoresponsables à l'interne comme à l'externe de la DGACQ, il était temps d'évaluer où les fournisseurs de la DGACQ en étaient rendus dans l'intégration de la responsabilité sociale<sup>3</sup> dans leur entreprise (RSE). L'objectif ultime visait à savoir si, présentement, l'intégration de critères écoresponsables plus sévères pourrait être possible tout en respectant le cadre réglementaire dans lequel évolue la DGACQ et en tenant compte de l'évolution normale de la sensibilité environnementale des fournisseurs.

Il fut convenu qu'un sondage empirique, c'est-à-dire non scientifique, soit réalisé pour mesurer ce niveau d'intégration de la responsabilité sociale chez les fournisseurs. Ceux-ci seraient choisis parmi les centaines de fournisseurs qui remplissent l'offre de service de la DGACQ. Un questionnaire dont une copie se retrouve à l'annexe 1 de ce document fut élaboré.

Suite à l'invitation lancée par le Centre Jacques-Cartier de l'Université de Lyon 3 en France à venir présenter à un auditoire internationale, le 4 décembre 2006, la démarche écoresponsable réalisée par la DGACQ, il a été décidé de dévoiler les résultats de ce sondage à cet événement. Ceci a eu pour effet de limiter à deux mois le temps imparti pour la conduite du sondage.

## 3. Méthodologie

Le sondage des fournisseurs s'est fait en tenant compte du contexte organisationnel prévalant à la DGACQ à l'automne 2006. Pour compléter le travail, il fallait tenir compte des ressources disponibles, du temps imparti à sa conception et à sa réalisation et la décision de compléter le travail d'analyse pour présenter les résultats au colloque du Développement durable des 19<sup>ième</sup> Entretiens Jacques-Cartier. Nous avons initialement ciblé près de 40 fournisseurs, PME comme grandes compagnies, qui représentaient un microcosme de nos intervenants externes. Les noms des contacts dans les diverses compagnies nous ont été fournis par les conseillers en approvisionnement de la DGACQ. La liste des participants nous ayant donné leur accord pour que leur nom apparaisse dans ce document se retrouve à l'annexe 2.

Le sondage téléphonique s'est réalisé entre le premier septembre et le 31 octobre 2006. 48 réponses complètes ont été obtenues des 63 fournisseurs contactés, soit un taux de participation de 76,2 %. La durée moyenne de l'entretien téléphonique était de vingt minutes. Pour les firmes situées aux États-Unis d'Amérique ou au Canada anglais, le sondage a été administré en anglais par l'auteur. Pour les autres, il fut réalisé en français par M<sup>me</sup> Carole Faucher. Dans le but d'obtenir un maximum de réponses, nous avons appliqué avec rigueur le principe de l'anonymat. Tous les efforts possibles ont donc été déployés pour ne pas associer une réponse avec un fournisseur ou permettre ultérieurement une telle association.

---

<sup>3</sup> La responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) se veut l'application des principes du développement durable au sein de l'organisation

Pour mesurer le degré d'intégration à l'interne et à l'externe de la RSE chez ces fournisseurs, le sondage portait sur six volets distincts. Ce sont :

- a) La définition du développement durable telle que véhiculée dans l'entreprise;
- b) La production ou non de rapports sur la RSE par l'entreprise;
- c) La vision interne mesurée par neuf critères avec une cote de 1 à 5 pour quantifier le niveau d'activité atteint. Par exemple, on voulait savoir si l'organisation avait une structure interne et opérationnelle en RSE, si elle adhérait à un code de conduite, si ses employés avaient été sensibilisés, si elle avait un plan d'action, etc.;
- d) La vision externe mesurée, elle aussi, par neuf critères avec une cote de 1 à 5. On voulait connaître si l'organisation avait un dialogue institutionnalisé avec les parties prenantes, un soutien direct ou indirect avec l'économie sociale, une prise de position publique sur des questions de RSE, etc.;
- e) Les orientations de la firme en RSE envers ses fournisseurs et ses clients; et
- f) Le rôle de l'État, c'est-à-dire comment la firme voit la contribution de l'État dans la promotion de la RSE.

Il convient de préciser que ce sondage a une portée transversale sans viser l'exhaustivité ou la représentativité des fournisseurs de la DGACQ. Toutefois, elle nous apporte un éclairage intéressant et révélateur sur le niveau d'intégration de la RSE au sein de ces organisations.

#### **4. Les résultats**

Les résultats de chacun des volets du sondage sont traités séparément. Les volets sur la mesure de l'intégration interne et externe sont jumelés pour donner un aperçu du niveau d'intégration global. Pour chaque volet, un rappel de la question est joint aux résultats obtenus. Une conclusion sera tirée de chacun d'eux. Pour terminer, une conclusion générale et une série de recommandations pour les suites à donner sont proposées. Enfin, le lecteur intéressé trouvera à l'annexe 3 un éclairage complémentaire à ce sondage à partir de propos entendus et recueillis auprès des participants

Dès le début du sondage, il nous est apparu que la connaissance du concept du DD ou de la responsabilité sociale variait d'une compagnie à l'autre. Certains fournisseurs connaissaient et appliquaient intégralement la notion de DD ou de la responsabilité sociale dans leur organisation tandis que d'autres l'ignoraient complètement. Malgré tout, pour la réalisation et l'interprétation du sondage, notre référence est demeurée la même, soit la définition de la responsabilité sociale des entreprises qui apparaît au lexique.

##### **4.1 Volet 1 : La définition du développement durable véhiculée dans l'entreprise**

###### **i. Information recherchée**

Cette première section du sondage visait à connaître le niveau général de connaissance de la RSE au sein de l'entreprise par le personnel et les dirigeants.



## ii. Résultats

1.1 Est-ce que la notion de développement durable est connue et discutée dans votre entreprise?

Note : Deux entreprises n'ont pas répondu à cette question

Oui	30	65,2 %
Non	16	34,8 %
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100,0 %</b>

1.2 Selon vous, implanter le développement durable/ la responsabilité sociale de l'entreprise est :

Note : Certains fournisseurs ont donné plus d'une réponse

La voie à suivre	34	61,8 %
Une opportunité commerciale	14	25,5 %
Une perte de temps	0	0,0 %
Aucune de ces réponses	7	12,7 %

## iii. Conclusion

La notion de DD est connue à 65,2 %, ce qui est encourageant étant donné la nouvelle orientation gouvernementale dans ce domaine. En effet, la Loi sur le Développement durable, sanctionnée le 19 avril 2006 par l'Assemblée nationale, donne le ton à la nouvelle vision des actions responsables au gouvernement. D'autre part, le DD étant un sujet de plus en plus d'actualité dans la société civile, cela favorise la prise de conscience et l'intérêt des entrepreneurs.

La connaissance de la notion varie aussi selon les sphères d'activités des entreprises sondées. Ainsi la notion est connue dans 64 % des entreprises des secteurs de biens et du matériel informatique. Il en est de même dans 58 % du secteur de l'automobile. Voici quelques exemples de définition du DD entendus lors du sondage :

- « Toutes actions qui améliorent l'environnement »;
- « Intégration des volets social, économique, environnemental dans l'offre de service de la firme pour en assurer sa viabilité à long terme. »;
- « Un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. » (Rapport Brundtland-1987).

Pour ceux qui ont répondu NON à la question 1.1, nous ne sommes pas en mesure d'établir le lien entre la taille des entreprises et la connaissance de la notion de DD. Ce sujet - taille de l'entreprise vs l'intégration de la RSE - sera développé plus loin dans l'analyse du sondage.

La majorité des entreprises (61,8 %) considère que l'implantation de la responsabilité sociale au sein de leur organisation est la voie à suivre. Il peut être permis de penser que le travail de collaboration avec les fournisseurs de la DGACQ à l'atteinte d'objectifs d'acquisitions écoresponsables est possible et même faisable à court terme.

## 4.2 Volet 2 : La production de rapports sur la RSE par l'entreprise

### i. Information recherchée

Cette section vise à connaître si les fournisseurs de la DGACQ informent leurs parties prenantes de ses actions en DD, la forme que prendt ces rapports et les destinataires.

### ii. Résultats

2.1 Est-ce que votre entreprise produit un rapport annuel qui tient compte de la responsabilité sociale ou du développement durable?

Oui	15	31,3 %
Non	33	68,7 %
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0 %</b>

2.2 Pour les entreprises qui produisent des rapports sur la RSE, quelles formes prennent-ils?

Web	13
Papier	5
Électronique	2
Web, papier et électronique	2
Web et papier	2
Papier et électronique	1

3. Pour les entreprises qui produisent des rapports sur la RSE, identifiez trois groupes importants dont votre organisation tient compte lorsqu'elle prépare ses rapports externes?

*Le répondant pouvait exprimer jusqu'à trois choix parmi la liste proposée.*

La collectivité	9
Vos clients	8
Vos employés	7
Vos actionnaires/propriétaires	7
Vos fournisseurs	6
Les bailleurs de fonds	4
Les gouvernements	1
Les ONG	0

### iii. Conclusion

Plus des deux tiers (68,7 %) des fournisseurs du gouvernement du Québec ayant répondu au sondage ne produisent pas de rapport annuel qui tient compte de la RSE ou du DD. Pour les 31,3 % des fournisseurs qui en produisent, on remarque qu'il s'agit pour la majorité des multinationales et quelques entreprises québécoises ayant développé de grandes préoccupations environnementales.

86,7 % (13/15 des répondants) de ceux qui produisent des rapports utilisent le Web comme support de diffusion.

Les principaux groupes dont les organisations tiennent compte lorsqu'elles préparent ses rapports externes sont : la collectivité, ses clients, ses employés et ses actionnaires/propriétaires. Les entreprises sondées ne semblent pas influencées par les pressions des organismes non gouvernementaux (ONG) (0/15) et très peu par les gouvernements (1/15).

Outre les rapports annuels, très peu de rapports tenant compte spécifiquement du DD sont produits. Un seul fournisseur produit des rapports dédiés au DD.

## 4.3 Volet 3 : La vision interne et externe

### i. Information recherchée

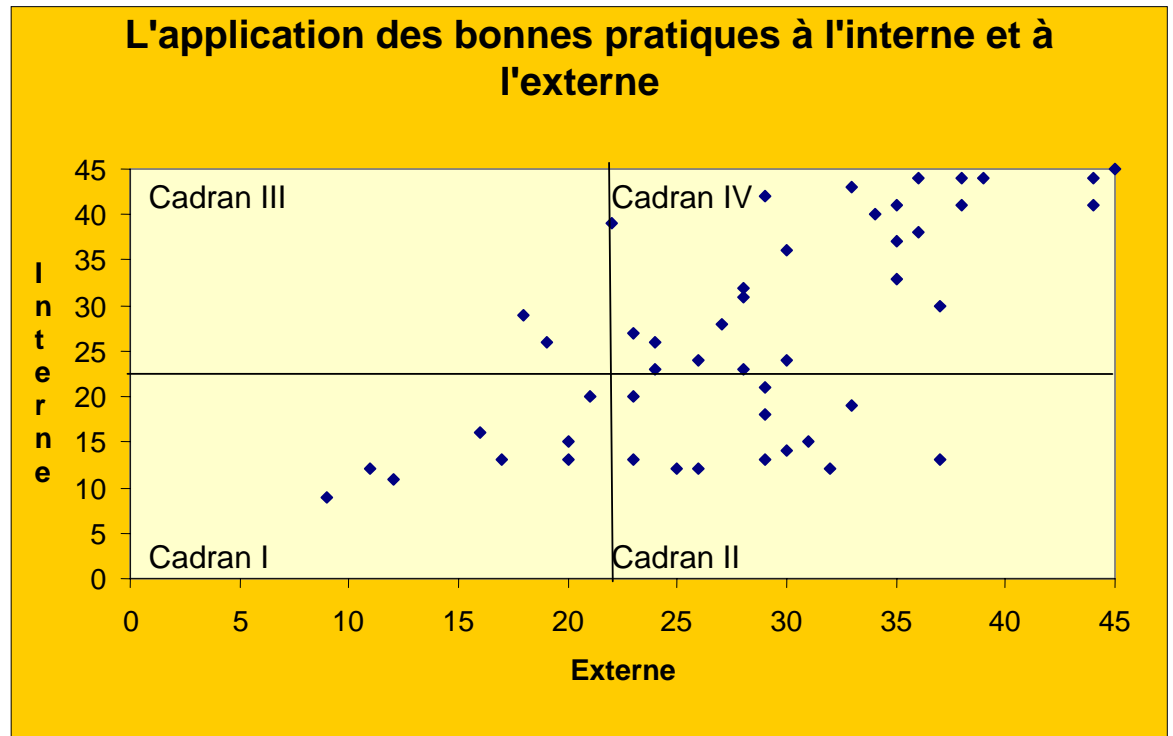
Cette section du sondage vise à mesurer le niveau d'intégration de la responsabilité sociale de l'entreprise, autant à l'interne dans ses opérations courantes qu'à l'externe dans ses liens avec la société. Dans chacun de ces deux axes (interne et externe), on tentait d'établir le degré de bonne pratique atteint en attribuant une cote de 1 à 5, selon la grille ci-dessous, à chacune des neuf bonnes pratiques retenues pour ce sondage. Donc, la cote de l'abscisse (externe) et de l'ordonnée (interne) est la somme de ces cotes individuelles attribuées. Les pages trois et quatre de l'annexe 1 présentent la liste des bonnes pratiques à l'interne comme à l'externe. À titre indicatif et selon notre perspective, les bonnes pratiques de responsabilité sociale sont :

À l'interne : une fonction DD dans l'organisation, un champion, un comité de DD, une sensibilisation du personnel, un plan d'action, une évaluation annuelle, etc.

À l'externe : un dialogue institutionnalisé, une offre de service, un programme de réinsertion sociale, un code de conduite, un soutien direct ou indirect à l'économie sociale, une prise de position publique, une veille, etc.

Niveau d'activité atteint	Cote
Pleinement opérationnelle	5
Quelques activités en cours	4
En discussion	3
Incertain	2
Peu ou pas de preuve	1

## ii. Résultats



### Signification des cadrans

**Le cadran I** représente les entreprises ayant peu d'activités internes et externes.

**Le cadran II** représente les entreprises ayant beaucoup d'activités externes et peu d'activités internes.

**Le cadran III** représente les entreprises ayant beaucoup d'activités internes et peu d'activités externes.

**Le cadran IV** représente les entreprises ayant beaucoup d'activités internes et externes.

### iii. Conclusion

C'est dans le respect de l'anonymat des réponses reçues que les conclusions suivantes proviennent d'une analyse globale. Donc, aucune bonne pratique ne sera analysée individuellement. Autrement, il aurait été facile de reconnaître l'origine des réponses, donc de briser le lien de confiance avec les répondants.

On constate que plus du tiers des fournisseurs de la DGACQ que nous avons sondé sont très intégrés en RSE dans leurs pratiques d'affaires. Ce sont pour la plupart des multinationales (65,4 % des entreprises) qui se retrouvent dans le cadran IV.

D'autre part, on constate que près de la moitié des répondants se retrouvent au centre du graphique et sont dispersés dans les quatre cadrans. C'est dire qu'ils sont

engagés dans la voie de la RSE avec encore une bonne possibilité d'amélioration à moyen terme.

En analysant les entreprises se retrouvant dans le cadran I (15 % des entreprises sondées), on constate que ce sont toutes des PME sauf une. Cinq firmes sur les huit du cadran ne connaissent pas la notion de DD. Quant aux autres, bien que la notion de DD soit connue, son application n'est pas pour eux une priorité d'intervention et les gestionnaires ne voyaient pas présentement l'utilité pour leur entreprise de prendre ce virage.

Fait intéressant à noter, le sondage montre que 60 % des fournisseurs du gouvernement du Québec sondés, ont une certification écologique reliée à leurs produits ou au management.

#### 4.4 Volet 4 : Les orientations de la firme en RSE envers ses fournisseurs et ses autres clients

##### i. Information recherchée

Dans cette section, on voulait mesurer si le fournisseur appliquait auprès de ses propres sous-traitants et fournisseurs les mêmes critères, exigeait les mêmes pratiques responsables et appliquait les mêmes critères de DD que dans son organisation. De plus, on cherchait à savoir si des demandes de produits écoresponsables émanaient d'autres clients et si la firme a déjà évalué les risques auxquels elle s'expose à ne pas adopter ses pratiques aux règles de la RSE.

##### ii. Résultats

5.10 Est-ce que vous demandez à vos sous-traitants qu'ils appliquent les mêmes critères de DD que les vôtres?

Note : N/A représente les fournisseurs n'ayant pas de sous-traitants.

Oui	17	35,4 %
Non	12	25,0 %
N/A	19	39,6 %
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0 %</b>

6. Y a-t-il des clients, autre que la DGACQ, qui exigent que vos produits ou services répondent à des critères de DD?

Oui	30	62,5 %
Non	16	33,3 %
Ne sais pas	2	4,2 %
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0 %</b>

Pour les fournisseurs qui ont répondu OUI à la question précédente, la répartition détaillée est la suivante :

Clients publics	10	20,8 %
Clients privés	9	18,8 %
Clients publics et privés	11	22,9 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>62,5 %</b>

7. Est-ce que les critères de DD vous influencent dans la production de votre offre de service?

Oui	33	68,8 %
Non	11	22,9 %
Ne sais pas	4	8,3 %
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0 %</b>

8. Avez-vous déjà évalué les risques auxquels vous vous exposez à ne pas adapter vos pratiques aux règles de la responsabilité sociale de l'entreprise ou du DD?

Oui	26	54,2 %
Non	20	41,7 %
Ne sais pas	2	4,1 %
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0 %</b>

### iii. Conclusion

58 % des fournisseurs qui ont des sous-traitants<sup>4</sup> demandent à ces sous-traitants d'appliquer les mêmes critères de DD qu'eux-mêmes appliquent dans leurs opérations. On peut voir ici une nouvelle tendance d'élargir la RSE au-delà du périmètre de l'organisation.

Le gouvernement du Québec n'est pas le seul à prendre le virage d'achats écoresponsables. Le sondage montre que 62,5 % des répondants se font réclamer par leurs clients, des secteurs publics et privés, des biens et services écoresponsables. On peut déduire que cette pression influence la production des biens et services car 68,8 % des répondants se disent préoccupés par les critères de DD. D'autre part, en comparant avec les résultats du premier volet du sondage (la définition du DD véhiculée dans l'entreprise), il semble y avoir un lien entre les demandes des clients (question 6) et le comportement responsable des entreprises (questions 1.1 et 1.2). On peut en déduire que les entreprises ciblent des actions ayant un impact économique à court terme - répondre aux demandes spécifiques des clients - tout en ayant des impacts de DD à court ou à moyen terme.

<sup>4</sup> Il faut noter que près de 40 % des fournisseurs de la DGACQ ne font pas affaire avec des sous-traitants.

Selon les commentaires reçus des fournisseurs dont la production de l'offre de service est influencée par des critères de DD, l'application immédiate de ces critères se retrouve dans deux catégories. D'abord, il y a la réduction de la consommation de ressources à l'entrée, en réduisant l'utilisation de la matière première et à la sortie, en réduisant la production de déchets. Ensuite, on s'applique à la valorisation des matières résiduelles produites en donnant à son produit une deuxième vie utile.

La moitié des répondants (54,2 %) ont déjà évalué les risques auxquels ils s'exposent à ne pas adapter leurs pratiques aux règles de la responsabilité sociale de l'entreprise. Lorsqu'on leur demandait quels risques sont évalués, les commentaires reçus ne permettent pas de dégager une préoccupation commune liée à cette évaluation.

À la question huit, 13 fournisseurs sur 20 ayant répondu non à l'évaluation des risques connaissaient la notion de DD. Onze de ceux-ci font partie du groupe des PME.

## 4.5 Volet 5 : Le rôle de l'État

### i. Information recherchée

Cette dernière section visait à connaître comment les fournisseurs voyaient le rôle de l'État dans l'implantation de la responsabilité sociale.

### ii. Résultats

9. Comment voyez-vous le rôle de l'État dans l'implantation du DD ? Plusieurs réponses sont possibles.

Donne l'exemple	25	26,9 %
Faire connaître les meilleurs pratiques	21	22,6 %
Récompenser les entreprises ( <i>reconnaissance</i> )	14	15,1 %
Soutien technique	14	15,1 %
Soutien financier ( <i>crédit d'impôt ou programme de soutien</i> )	10	10,8 %
Autre	9	9,5 %
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0 %</b>

### iii. Conclusion

Près de la moitié des réponses (49,5 %) semble indiquer que les pratiques de responsabilité sociale de l'entreprise, autant au gouvernement que dans le milieu des affaires devraient être appliquées et reconnues.

L'État doit prendre un rôle de leader et d'éducateur pour que s'implantent les pratiques de DD dans les entreprises. Certaines entreprises ont d'ailleurs suggérées que le gouvernement offre des séances d'information sur les notions de DD et de son intégration dans les organisations.

## 5. Les conclusions

Les conclusions qui suivent résument les découvertes réalisées, les réflexions et constatations faites et le recoupage d'information avec d'autres sources de renseignements pertinentes. Ces conclusions nous guideront dans la présentation de recommandations quant à la suite à donner à cet exercice.

**5.1** La motivation des répondants à offrir des produits DD à sa clientèle (question 6) et leur vision organisationnelle en DD (questions 1.1 et 1.2) semblent liées. Bien qu'il soit difficile de reconnaître dans ce sondage lequel est tributaire de l'autre, la DGACQ ne peut que se réjouir de la direction en RSE prise par ses fournisseurs. Ceci lui rend son travail plus facile à offrir à sa clientèle une offre de service écoresponsable.

**5.2** Pour certaines entreprises, il était difficile d'avoir l'information sur l'intégration du DD par contact téléphonique. C'est souvent le site Web qui nous renseigne le mieux. Pour certaines multinationales, les responsables du DD sont souvent à l'étranger et le personnel commercial au Québec n'a pas le fin détail de l'information recherchée dans le sondage. Il apparaît de plus en plus important d'avoir le bon intervenant dans l'entreprise pour avoir des résultats révélateurs. Souvent, lorsqu'il s'avérait impossible de parler à cet interlocuteur « idéal », on était en droit de se demander qui répondait : le représentant de l'organisation dans son rôle économique ou le citoyen avec ses croyances et ses engagements personnels en DD. Ce type d'enquête peut difficilement neutraliser les effets du « citoyen » sur le « gestionnaire ». Pour le sondage sur « Les pratiques de RSE des PME – Rhône-Alpes, 2006 », ce biais « aurait donc tendance à surestimer l'orientation sociale et environnementale des comportements économiques. »<sup>5</sup> Ce que nous appuyons.

**5.3** Les notions théoriques du sondage sont moins connues dans les PME. Par contre, l'échange téléphonique permet de constater que la majorité des entreprises ont une préoccupation environnementale mais n'ont pas les ressources et ne voient pas le besoin de se créer une structure formelle en DD; leur survivance économique étant primordiale! La formulation des questions utilisées pour le sondage a souvent été perçue dans les PME comme trop abstraite et théorique par rapport à leur préoccupation « au ras des pâquerettes » d'assurer la survivance de leur organisation dans un contexte de concurrence. Cela contribue à l'impression d'éloignement et d'insensibilité entre les fournisseurs et l'appareil gouvernemental.

**5.4** Les sondages qui ont été complétés par courriel sont nettement moins exhaustifs et documentés que ceux par téléphone. L'échange direct avec le fournisseur est garant d'une cohérence dans la communication, donc d'une information de qualité.

**5.5** La question six du sondage<sup>6</sup> portait sur les rapports produits par les firmes consultées et se traitait du même sujet que le volet deux de notre sondage. Il est intéressant de constater que même si les échantillons diffèrent en nombre et en

---

<sup>5</sup> Sondage sur les pratiques de RSE des PME – région Rhône-Alpes, J.-C. Dupuis et al., École de management de l'Université catholique de Lyon, 2006 p.5

<sup>6</sup> Ibid. p.9



qualité, les résultats se rejoignent. En effet, ici 31,3 % des firmes consultées produisaient un rapport de RSE. Là-bas, c'est 27,6 % des firmes qui en produisent. Effet du hasard ou niveau de sensibilité similaire de part et d'autre de l'Atlantique, nous ne pouvons le déterminer. Sauf, qu'il semble que la valeur intrinsèque des résultats du sondage de la DGACQ semble bonne.

- 5.6** Une constatation générale des résultats du sondage révèle que la tendance semble bien engagée chez les fournisseurs de la DGACQ à offrir des produits et des services de plus en plus écoresponsables. Bien qu'ils n'aient pas tous atteint des niveaux d'intégration supérieurs, la possibilité d'amélioration existe et la volonté de l'atteindre semble être présente. Les conseillers en approvisionnement de la DGACQ peuvent poursuivre leur réflexion dans l'intégration d'autres critères DD dans les appels d'offres. Le risque de réduire le nombre de fournisseurs est présent mais, à la lumière des constatations du sondage, il est faible. Dans tous les cas, une application de critères DD plus sévère devra toujours être précédée d'une analyse du contexte et d'une séance d'information des fournisseurs.
- 5.7** Tel que convenu avec les participants du sondage, une copie des résultats leur sera transmise. Le résultat sera déposé sur le Portail d'approvisionnement du CSPQ ([www.approvisionnement-quebec.gouv.qc.ca](http://www.approvisionnement-quebec.gouv.qc.ca)). Enfin, pour assurer une meilleure utilisation des résultats du sondage, celui-ci sera présenté et discuté avec les conseillers en approvisionnement de la DGACQ en février et mars 2007.

## 6. Les recommandations

Après l'analyse des résultats et avec le recul du temps et de l'expérience acquise, il est recommandé de :

- a) Revoir comment l'intégration du DD a évolué dans deux ans, donc reprendre le sondage à l'été 2008;
- b) Vérifier avec le même échantillon, si le fait d'avoir participé au sondage en 2006, les a amené à s'intéresser davantage au DD et les a motivé à poser des actions dans ce sens;
- c) Mesurer des actions plus concrètes comme, par exemple, la réduction des déchets, la valorisation des matières résiduelles, bref des actions qui se situent dans l'optique des 4 R (repenser, réduire, réutiliser et recycler);
- d) Identifier les fournisseurs et préciser leurs actions en RSE qui dépassent la réglementation gouvernementale et les normes de certification;
- e) Offrir, dans la mesure du possible, une formation DD aux fournisseurs qui le souhaitent;
- f) Évaluer, dans un prochain sondage, par des questions précises la façon dont l'intégration se fait dans les entreprises;
- g) Favoriser, lors de la formulation des questions du prochain sondage, une approche moins théorique de manière à être bien compris par les divers intervenants;
- h) Précéder la réalisation du sondage par l'expédition d'une lettre de présentation demandant l'identification du bon interlocuteur dans l'entreprise;
- i) Offrir aux participants intéressés une version anglaise dès le début du sondage;
- j) Améliorer les questions du volet 2 pour que les résultats soient plus probants. La formulation actuelle des questions de ce volet ne permet pas de distinguer les entreprises qui produisent des rapports annuels sans se soucier du DD ou de la RSE de ceux qui n'en produisent pas. Il faudrait donc pouvoir discriminer les uns des autres en prévoyant une question préalable pour produire des statistiques plus explicites.

## **Bibliographie**

- i. Responsabilité sociale des entreprises – Principaux renseignements, Conseil national de la recherche du Canada, 31 mars 2004,  
[http://www.nrcan-rncan.gc.ca/sd-dd/pubs/csr-rse/rse\\_f.html](http://www.nrcan-rncan.gc.ca/sd-dd/pubs/csr-rse/rse_f.html)
- ii. Sondage sur le développement durable, Fondation de recherche de CGA-Canada, Automne 2004,  
[http://www.cga-canada.org/webf/ca\\_rep\\_2005-06\\_sustainability\\_exe\\_summary.htm](http://www.cga-canada.org/webf/ca_rep_2005-06_sustainability_exe_summary.htm)
- iii. Les pratiques de responsabilité sociale des PME, ESDES, école de management de l'Université catholique de Lyon, mars 2006,  
<http://www.esdes-recherche.net/PDF/RSEenquetelettre.pdf>

## **Annexes**

- Annexe 1 : Questionnaire du sondage
- Annexe 2 : Liste des participants
- Annexe 3 : Commentaires reçus

SONDAGE SUR L'IMPLANTATION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE  
CHEZ LES FOURNISSEURS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DES ACQUISITIONS  
DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC  
AUTOMNE 2006

Date: \_\_\_\_\_

Heure : \_\_\_\_\_

<b>Identification du fournisseur</b>	
Dénomination sociale de l'entreprise :	
Nom du répondant :	
Numéro de téléphone :	
Titre du répondant :	
Nombre d'années en affaires :	
Nombre d'employés en 2006 :	
Volume d'affaires total en 2006 :	
Volume d'affaires avec la DGACQ en 2006 :	
Site Web :	
Voulez-vous que l'on mentionne que votre société a participé au sondage?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Courriel (pour communiquer les résultats du sondage) :	

Préalable :

Est-ce que la notion de DD est discutée et connue dans votre entreprise? Oui Non

Comment définit-on le DD?

---



---



---



---

SONDAGE SUR L'IMPLANTATION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE  
CHEZ LES FOURNISSEURS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DES ACQUISITIONS  
DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC  
AUTOMNE 2006

1. Selon vous, implanter le développement durable / la responsabilité sociale de l'entreprise est :

- la voie à suivre  Aucune de ces réponses
- une opportunité commerciale
- une perte de temps

2. Est-ce que votre organisation produit un ou des rapports annuels qui tient (tiennent) compte du développement durable et/ou de la responsabilité sociale :

- Oui  Non  **passez à la question 4**

**Si oui**, Lesquels, parmi les rapports suivants font *actuellement* partie des rapports externes publiés annuellement par votre organisation (c.-à-d. au moins une fois par an)?

**Rapport produit Support (rapport intégral)**

*(Cochez tous les rapports applicables.) (Encerclez tous les supports applicables.)*

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| Rapports annuels <input type="checkbox"/>   | papier / électronique / Web |
| Rapports trimestriels <input type="checkbox"/>                                    | papier / électronique / Web |
| Rapports du secteur et/ou de l'association <input type="checkbox"/>               | papier / électronique / Web |
| Bilans sociaux et/ou environnementaux <input type="checkbox"/>                    | papier / électronique / Web |
| Rapports sur le développement durable <input type="checkbox"/>                    | papier / électronique / Web |
| Rapports sur l'hygiène et la sécurité de l'environnement <input type="checkbox"/> | papier / électronique / Web |
| Autres rapports _____ <input type="checkbox"/>                                    | papier / électronique / Web |

3. Parmi les groupes suivants, identifiez trois groupes importants dont votre organisation tient compte lorsqu'elle prépare ses rapports externes. *(Veuillez n'en choisir que **trois**.)* :

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Fournisseurs               | <input type="checkbox"/> Employés                           |
| <input type="checkbox"/> Actionnaires/propriétaires | <input type="checkbox"/> ONG (organisme non gouvernemental) |
| <input type="checkbox"/> Collectivités              | <input type="checkbox"/> Gouvernements                      |
| <input type="checkbox"/> Clients                    | <input type="checkbox"/> Bailleurs de fonds                 |

SONDAGE SUR L'IMPLANTATION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE  
CHEZ LES FOURNISSEURS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DES ACQUISITIONS  
DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC  
AUTOMNE 2006

4. Précisez où en est votre organisation dans l'application de ses pratiques «internes», en cotant les affirmations ci-dessous sur une échelle de 1 à 5 :

Niveau d'activité atteint	Cote
Pleinement opérationnelle	5
Quelques activités en cours	4
En discussion	3
Incertain	2
Peu ou pas de preuve	1

Exemples de bonnes pratiques internes	Cote
4.1 Un champion DD dans l'organisation	
4.2 Une fonction DD dans l'organisation	
4.3 Un énoncé public sur la RSE ou le DD Lequel :	
4.4 Un code de conduite des affaires/pratiques éthiques (politique enviro, déclaration) Peut-on en obtenir une copie?	
4.5 Une sensibilisation du personnel Comment :	
4.6 Un comité interne Nombre de participant et fréquence des rencontres :	
4.7 Un plan d'action	
4.8 Une évaluation annuelle	
4.9 Une offre de service basée sur l'écoefficacité	

N'hésitez pas à commenter vos réponses :

---



---



---

SONDAGE SUR L'IMPLANTATION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE  
CHEZ LES FOURNISSEURS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DES ACQUISITIONS  
DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC  
AUTOMNE 2006

5. Précisez où en est votre organisation dans l'application de ses pratiques « externes », en cotant les affirmations ci-dessous sur une échelle de 1 à 5 :

Niveau d'activité atteint	Cote
Pleinement opérationnelle	5
Quelques activités en cours	4
En discussion	3
Incertain	2
Peu ou pas de preuve	1

Exemples de bonnes pratiques externes	Cote
5.1 Un dialogue institutionnalisé avec les parties prenantes (processus de consultation – écoute) Quoi :	
5.2 Une offre de service qui tient compte des impacts externes (ISO 14000, 9000 ou autre certification écologique...) Lesquels :	
5.3 Un programme de réinsertion sociale	
5.4 Un code de conduite des affaires (publié et connu des clients, du public)	
5.5 Un soutien direct à l'économie sociale (prêt d'une ressource ou service) Lequel :	
5.6 Un soutien indirect à l'économie sociale (contribution monétaire seulement)	
5.7 Une présence sur la place publique pour défendre les intérêts de la planète ou des démunies (Avez vous envoyé un mémoire, participer à des consultations publiques?) Quoi :	
5.8 Des bénéfices non tangibles (non \$) aux employés – valorisation personnelle, formation, reconnaissance (ex : jour de congé, employé du mois, boni à l'initiative...) Quoi :	
5.9 Veille pour connaître les meilleures pratiques ailleurs	
5.10 Est-ce que vous demandez à vos sous-traitants qu'ils appliquent les mêmes critères de DD que les vôtres :	

SONDAGE SUR L'IMPLANTATION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE  
CHEZ LES FOURNISSEURS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DES ACQUISITIONS  
DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC  
AUTOMNE 2006

<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	
	<b>Si non</b> , Est-ce que vous vous préoccupez des pratiques d'affaires liés au DD chez vos sous-traitants?	
	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Comment? :		

N'hésitez pas à commenter vos réponses :

---

---

---

6. Y a-t-il d'autres de vos clients, autre que la DGACQ, qui exigent que vos produits ou services répondent à des critères de DD?

Oui                       Public                       Privé

Nom Cie : \_\_\_\_\_

Non

7. Est-ce que les critères de DD vous influencent dans la production de votre offre de produit ou service?  
(Pensez-vous à la matière première, aux déchets produits, aux matières recyclables, à la 2<sup>e</sup> vie du produit?)

Oui                      Lesquelles : \_\_\_\_\_

Non

8. Avez-vous déjà évalué les risques auxquels vous vous exposez à ne pas adapter vos pratiques aux règles de la responsabilité sociale de l'entreprise ou du DD ?

Oui                       Non

**Si OUI, quels sont ces risques**

---

---

---

---

9. Comment voyez-vous le rôle de l'État dans l'implantation du DD ?

Soutien technique

Donner l'exemple



SONDAGE SUR L'IMPLANTATION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE  
CHEZ LES FOURNISSEURS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DES ACQUISITIONS  
DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC  
AUTOMNE 2006

- Faire connaître les meilleures pratiques
- Récompenser les entreprises qui donnent l'exemple (Reconnaissance sociale, prix en argent)
- Soutien financier (crédit d'impôt ou programme)
- Autres (*précisez*)

---

---

---

---

---

10. Votre organisation a-t-elle des attentes en DD par rapport à la Direction générale des acquisitions du Centre de services partagés du Québec?

---

---

---

---

**Commentaires :**

---

---

---

---

---

---

**MERCI POUR VOTRE COLLABORATION !**

**ANNEXE 2**  
**LISTE DES PARTICIPANTS AU SONDAGE DE LA DGACQ**

---

Note : Le sondage étant anonyme, seuls les participants ayant accepté que le nom de leur société soit mentionné figurent sur cette liste.

**FOURNISSEURS**

---

**LISTE PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE**

Amaro; produits alimentaires  
AMD Ritmed; produits médicaux  
Artopex Plus inc.; ameublement  
Boulangerie Gadoua Ltée; produits alimentaires  
Cascades; produits de papier  
Conford Inn; hôtel  
Copie Express; impression  
Daimler Chrysler Canada inc.; automobiles  
Data group; impression  
Dell; matériel informatique  
Discount; location automobiles  
Dubo électrique Ltée; produits d'éclairage  
Emballage Maska inc.; produits sanitaires et d'emballage  
Enterprise; location automobiles  
Formation accent 2000; services de formation  
Formation AFI; services de formation  
Fujitsu Canada Inc ; matériel informatique  
Général motors du Canada Ltée; automobiles  
Gilco inc.; produits sanitaires et d'emballage  
Hypertec; matériel informatique  
Hyundai Canada Inc.; automobiles  
Inserdex; fourniture  
IPL inc.; produits de plastiques  
JB Deschamps; impression  
Konica Minolta Quebec; matériel informatique  
Lenovo; matériel informatique  
Les excavations Lafontaine inc.; location machinerie lourde  
Les ordinateurs Prosys-Tec Inc; matériel informatique  
Lexmark; matériel informatique  
Location Jean Miller inc.; location machinerie lourde  
Lumen, division de Sonepar Canada inc; produits d'éclairage  
Luminaire Mathieu; produits d'éclairage  
Ricoh Canada inc.; matériel informatique  
Scott paper Ltee; produits de papier  
Services conseils Hardy; services de formation  
Tecknion Roy & Breton; ameublement  
Thomas Bellemare Ltee; location machinerie lourde  
Toshiba; matériel informatique  
Toyota Canada inc.; automobiles  
Xerox; matériel informatique

## LISTE PAR DOMAINE D'AFFAIRES

Ameublement	Artopex Plus inc.
Ameublement	Tecknion Roy & Breton
Automobiles	Daimler Chrysler Canada inc.
Automobiles	Général motors du Canada Ltée
Automobiles	Hyundai Canada Inc.
Automobiles	Toyota Canada inc.
Fourniture	Inserdex
Hôtel	Conford Inn
Impression	Copie Express
Impression	Data group
Impression	JB Deschamps
Location automobiles	Discount
Location automobiles	Enterprise
Location machinerie lourde	Les excavations Lafontaine inc.
Location machinerie lourde	Location Jean Miller inc.
Location machinerie lourde	Thomas Bellemare Ltee
Matériel informatique	Dell
Matériel informatique	Fujitsu Canada Inc
Matériel informatique	Hypertec
Matériel informatique	Konica Minolta Quebec
Matériel informatique	Lenovo
Matériel informatique	Les ordinateurs Prosys-Tec Inc
Matériel informatique	Lexmark
Matériel informatique	Ricoh Canada inc.
Matériel informatique	Toshiba
Matériel informatique	Xerox
Produits alimentaires	Amaro
Produits alimentaires	Boulangerie Gadoua Ltée
Produits de papier	Cascades
Produits de papier	Scott paper Ltee
Produits de plastiques	IPL inc.
Produits d'éclairage	Dubo électrique Ltée
Produits d'éclairage	Lumen, division de Sonepar Canada inc
Produits d'éclairage	Luminaire Mathieu
Produits médicaux	AMD Ritmed
Produits sanitaires et d'emballage	Gilco inc.
Produits sanitaires et d'emballage	Emballage Maska inc.
Services de formation	Formation accent 2000
Services de formation	Formation AFI
Services de formation	Services conseils Hardy

**ANNEXE 3**  
**COMMENTAIRES ÉMIS PENDANT LE SONDAGE**

---

- « Ce n'est pas les exigences en DD du gouvernement du Québec qui fait évoluer nos produits, c'est les pressions internationales. »
- « Nous sommes précurseurs en DD car nous avons toujours recyclé nos équipements. »
- « Implanter le DD ne doit pas nuire au développement économique car si les concurrents n'embarquent pas, l'entreprise qui a investi dans ce changement sera défavoriser...»
- « Je ne désire pas participer car je ne vois pas l'intérêt pour la compagnie. »
- « La protection de l'environnement, un investissement pour notre futur en affaires. »
- « On peut voir l'efficacité de l'entreprise en voyant les déchets produits. »
- « Faut laisser le temps aux plus petits de mettre en place les processus, sinon ils seront éliminés par les gros. »
- « Le DD c'est l'intégration des volets; social, économique, environnemental dans l'offre de service de la firme pour en assurer sa viabilité à long terme. »
- « Quand à l'évaluation des risques on vient juste d'embaucher une personne pour faire ce travail. »
- « Le DD, on devrait en parler plus dans l'organisation. »
- « Dans l'Ouest canadien, ils ont plus de critères DD. »
- « Implanter le DD, ça enfarge (entrave). »
- « Mettre des pressions nécessaires sous forme de taxes pour ceux qui abusent. »
- « Il reste beaucoup de chemin entre le discours et les gestes. »
- « Une formation en DD offerte par le gouvernement serait souhaitable. »
- « L'État ... devrait responsabiliser chaque individu, donc faire plus d'éducation. »