

La démarche RSO ne se décrète pas, elle se prépare

Claude Rico, président, et Marc Pimpeterre, directeur général de l'UDAF Hérault ont engagé l'association dans une démarche de responsabilité sociétale des organismes. Au bénéfice de tous : usagers, structure et salariés.

DÉCIDEURS EN RÉGION : L'UDAF 34 est la seule de France à être entrée dans une démarche ISO 26000, la démarche de responsabilité sociétale des organismes (RSO). Pourquoi ?

Claude Rico : La démarche de responsabilité sociétale ne peut être qu'une démarche volontaire, qui se prépare. Chez nous, cette volonté est partie de la gouvernance : le président, le directeur général, le conseil d'administration ; et elle a été tout de suite partagée par les salariés. Cela se traduit également dans le projet institutionnel et stratégique. Il y a aux UDAF un esprit politique, militant qui consiste à vouloir sans cesse améliorer les pratiques durables dans l'intérêt des familles actuelles et futures.

L'évaluation ISO 26000, obtenue en février 2014, concrétise plus de trois ans de travail. À la satisfaction de tous les acteurs. Il n'y a en France qu'une centaine d'entreprises à avoir obtenu une évaluation 26000.

Qu'entend-on par responsabilité sociétale et comment l'avez-vous appliquée à votre structure ?

Marc Pimpeterre : Dans un système qualité depuis plus de quinze ans, l'UDAF 34 cherche à aller plus loin. L'entreprise d'économie sociale a donc repris contact

avec l'AFNOR, qui est venue faire un diagnostic des pratiques dans tous nos services : achats, ressources humaines, implication des parties prenantes, bénéficiaires.

Pour travailler sur les bases de la norme 26000, il a également fallu impliquer cinq parties prenantes pour établir le diagnostic. Parmi les cinq figurent par exemple l'Adages, le Conseil général de l'Hérault ou la Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon (CELR).

Cela nous a permis de débiter sur deux axes.

D'abord, valoriser les bonnes pratiques. Et nous avons découvert des choses ! Par exemple, nous ne savions pas que certains salariés s'étaient déjà organisés pour faire du covoiturage. Aujourd'hui, c'est une action connue et encouragée que l'on met en avant.

Ensuite, mettre en place un plan d'action pour voir comment on pouvait améliorer nos pratiques. Sur notre politique d'achats par exemple, nous ne regardons plus seulement le rapport qualité-prix. Nous évaluons les prestataires, par exemple, en matière de politique d'emploi des travailleurs handicapés. Et dans les 'marchés publics', nous essayons de faire participer des entreprises d'insertion.

Mais la responsabilité sociétale



LES UDAF POUR REPRÉSENTER AU MIEUX LES FAMILLES

Les Unions départementales des associations familiales sont nées en 1945 par la volonté du général de Gaulle, qui souhaitait que les familles puissent s'aider et se faire entendre auprès des pouvoirs publics. Dès lors, dans chaque département une Union va se créer. Pour inciter à ce regroupement, la loi leur donne des places de droit dans les conseils d'administration des organismes concernés par les questions familiales: les CAF, la MSA, les CCAS, etc.

Les Unions familiales ont pour mission de gérer tout service d'intérêt familial. L'UDAF 34 s'occupe ainsi de la petite enfance et de la protection des personnes, en passant par l'habitat ou la prise en charge des personnes âgées.

En juin, l'UDAF 34 accueille l'UNAF qui fête ses 70 ans en présence du président de la République.

implique de travailler sur sept grands axes qui couvrent toute la vie d'une organisation. En matière environnementale par exemple, nous nous sommes rapprochés de la Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon (CELR) avec qui nous avons des liens étroits depuis des années. La CELR s'est équipée de quelques véhicules électriques pour son personnel. Nous lui avons demandé de faire des tests avec leur flotte pour voir s'il serait pertinent à notre tour de nous équiper.

Vous avez cette norme depuis un peu plus d'un an. Quel bilan en tirez-vous ?

M. P. : En interne, cela a permis de fédérer les équipes. Ensuite, cela a donné plus de sens à toutes nos actions. L'ouverture de notre antenne à Béziers par exemple met en exergue la démarche RSO : en étant plus proches de certains usagers, nous avons pu améliorer l'accès au droit des bénéficiaires ; la diminution des trajets Montpellier-Béziers a eu un impact environnemental positif (limitation de la pollution), et d'un point de vue



Marc Pimpeterre,
Directeur général
de l'UDAF Hérault.



Claude Rico,
son Président.

social, cela permet une meilleure conciliation vie familiale-vie professionnelle pour nos équipes. Bref, la démarche RSO est une approche globale sur chaque action.

La démarche RSO a aussi impliqué quelques changements importants sur notre mode de fonctionnement. Nous avons depuis 2011 un conseil de vie sociale, une structure qui n'existe que dans deux ou trois UDAF en France. Nous avons tenu à faire rentrer les bénéficiaires dans cet organe de gouvernance. Les familles sont représentées et le président du Conseil est un majeur sous tutelle. Nous y tenons et cela fonctionne très bien.

La démarche RSO tire vraiment tout le monde vers le haut, elle est génératrice de bonnes idées, elle conforte les bonnes pratiques, et elle est transposable, ce sur quoi l'UDAF de l'Hérault travaille. Depuis un an, nous élargissons nos partenariats et communiquons sur ce thème. Enfin, rien n'est figé en matière de RSO : une évaluation annuelle est obligatoire avec l'AFNOR qui prend en compte toutes les évolutions.

L'UDAF 34

L'UDAF 34 gère différents services d'intérêt familial. Présidée par Claude Rico, elle compte vingt administrateurs bénévoles et fédère 34 associations membres qui représentent 3 400 familles.

Elle est investie dans plusieurs pôles : protection de l'enfance, habitat, protection des majeurs (1 700 accompagnements judiciaires et services d'aide aux tuteurs familiaux). Depuis 2015, elle gère également une crèche (31 places) à Montpellier.

Au total, la structure accompagne 2 200 personnes avec une équipe de 90 salariés répartis sur le siège de Montpellier et les antennes de Béziers et Sète.