



# Les pratiques de la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE)

## Partie 2 : L'intérêt de la RSE pour les parties prenantes

### Activités pour l'élève

Lors des dernières réunions commerciales, la banque dans laquelle vous travaillez a constaté une augmentation significative du pourcentage de clientèle fragile dans le portefeuille de l'agence.

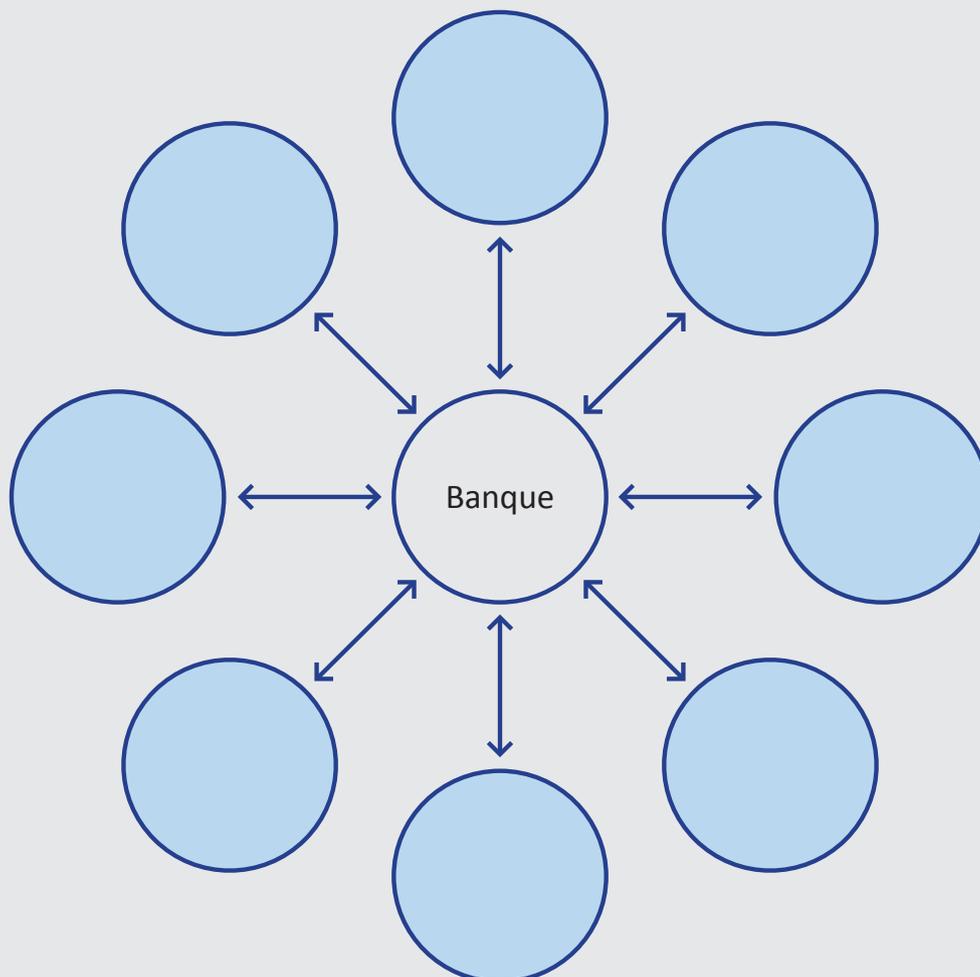
Votre Direction vous demande de répertorier les moyens de les assister dans leurs difficultés et de proposer des conduites à tenir en termes de communication, de formation du personnel et d'engagement sociétal.

Votre mission vous amène à vous interroger sur l'intérêt que présente la pratique de la RSE pour les parties prenantes.

### 1 - Définition

#### Exercice

1. Rechercher sur internet la définition de « parties prenantes ».
2. Identifier les principales parties prenantes dans le secteur bancaire et compléter le schéma.



## 2 - Les principales parties prenantes de la banque

### 2.1. Les propriétaires

#### Document 1 : Actionnaires et sociétaires

Outre la promesse d'une rentabilité de leur investissement, les actionnaires se voient garantir dans le cadre de la RSE une information complète, rigoureuse et pédagogique, « en conformité avec les meilleures pratiques des marchés et les recommandations des autorités boursières ».

Dans les banques, les équipes Relations Investisseurs et Relations Actionnaires ont toujours eu pour mission d'informer, d'un côté, les investisseurs institutionnels et les analystes financiers, et de l'autre l'actionnariat individuel. Le souci d'une transparence accrue sur l'activité et les résultats conduit les banques à monter des structures de type Clubs d'actionnaires ou Comités de liaison, qui permettent aux directions de dialoguer avec des représentants des actionnaires. Dans ce dialogue, une place particulière est faite aux produits éthiques et à la responsabilité citoyenne. L'ISR est de plus en plus présent dans les lettres aux actionnaires et sur les sites d'information financière de chaque banque. [...]

Source : [observatoire-metiers-banque.fr](http://observatoire-metiers-banque.fr)

#### Document 2 : C'est quoi la RSE coopérative ?

Placer les intérêts des sociétaires au centre de leur réflexion relève de l'engagement des Banques Populaires qui, par essence, sont des banques coopératives. Le fait qu'elles étendent cette prise en compte à toutes leurs parties prenantes constitue un acte fort. C'est ça, la RSE coopérative.

L'ISO 26 000 est construite autour de la notion de parties prenantes, c'est-à-dire les différents types d'acteurs qui peuvent être concernés, positivement ou négativement, par les décisions et les projets de l'organisation.

Cet engagement est d'autant plus important que, d'après Hervé Gouil, « la RSE [...] renoue effectivement avec les fondamentaux coopératifs : le souci de l'accessibilité et de la qualité des produits et services pour tous, ce qui nécessite de conjuguer efficacité économique et lutte contre toutes les formes d'exclusion, dont l'une des plus dramatiques, l'exclusion du travail.

La solidarité avec un territoire et entre les générations, ce qui inclut la préservation de la qualité de vie et donc celle de l'environnement biophysique. La conviction que cette optimisation globale d'échanges réciproques ne peut se faire que par la participation directe et la responsabilisation de l'ensemble des acteurs et parties prenantes. »

Être des banques coopératives et responsables, c'est avant tout respecter les intérêts de ses parties prenantes sur le long terme, c'est faire preuve d'éthique et de transparence vis-à-vis d'elles. Au quotidien, cela s'exprime par des actions concrètes : Être à l'écoute de ses sociétaires et leur donner la parole ; renforcer la compétence des administrateurs qui représentent les sociétaires au sein du Conseil d'administration ; entretenir une relation privilégiée avec ses sociétaires et ses clients, mais aussi innover pour répondre à leurs besoins ; mobiliser ses salariés autour de projets qui ont du sens ; s'engager aux côtés des associations de son territoire ; ou encore préserver l'environnement et limiter l'utilisation des ressources naturelles

Source : [fnbp.fr](http://fnbp.fr)

#### Exercices

1. Quels sont les apports de la RSE pour les actionnaires des banques ?
2. En quoi les valeurs de la RSE correspondent-elles au modèle coopératif ?
3. Comment les sociétaires sont-ils impliqués dans la RSE ?



## 2.2. Les salariés

### Exercices

À partir du **rapport RSE 2015 de la Société générale**, pages 68-71 (pages 36-37 du pdf), répondez aux questions :

1. Pourquoi la Société Générale considère-t-elle la diversité comme un levier de performance majeur ?
2. Comment se traduit son engagement dans ce domaine ?
3. Quelles sont les mesures prises par Société Générale SA France en faveur de l'égalité professionnelle ?
4. Quels sont les objectifs de ces mesures ?

## 2.3. Les clients

### Exercices

À partir du site **fbf.fr**, repérez les différentes pratiques bancaires permettant de prendre en compte les besoins spécifiques de la clientèle fragile. Compléter le tableau ci-dessous :

EXEMPLES DE PRATIQUES	PRINCIPES	MOYENS
Repérer les signes de fragilité		
Favoriser l'inclusion bancaire		
Offrir du microcrédit		
Distribuer du crédit responsable		
Assurer une formation budgétaire et financière		
Trouver d'autres acteurs participant à cette formation :		

## 2.4. Lutte contre le surendettement

### Exercices

À partir de vos connaissances et de vos recherches répondez aux questions suivantes :

1. Quelle est la définition du surendettement ?
  2. Quel est le public concerné et à quelle(s) condition(s) ?
  3. Quelle est l'institution en charge du surendettement ?
  4. Quelle est la procédure prévue ?
  5. Quelles sont les solutions possibles ?
- Procurez-vous auprès d'une banque de votre choix une documentation sur LA CONVENTION AERAS afin d'en déterminer les objectifs et les solutions proposées aux clients concernés.

