

Chapitre 14 La performance sociale et environnementale

La performance sociale se distingue de la performance commerciale ou financière, car elle ne relève pas directement de l'activité économique : une organisation socialement performante agit en cohérence avec des valeurs sociales qu'elle s'est choisies (en général, des valeurs humaines).

L'intégration de la protection de l'environnement dans la gestion quotidienne d'une organisation est devenue une préoccupation majeure des dirigeants.



À retenir !

1. Comment mesurer la performance sociale ?

- **La performance sociale** vise à atteindre, à mesurer et à analyser des objectifs sociaux.
- **Le bien-être des salariés** permet de mesurer la performance sociale des entreprises.
- **Les indicateurs sociaux quantitatifs et qualitatifs** sont des outils de mesure de la performance sociale de l'entreprise.
- **Le bilan social**, obligatoire à partir de 300 salariés, synthétise et montre l'évolution des données sociales de l'entreprise dans le temps.

2. Quels sont les enjeux pour une organisation d'être performante socialement ?

- **La performance sociale** est un enjeu pour les dirigeants, les salariés et les partenaires sociaux.
- **L'amélioration de la performance sociale** est source de création de valeur pour l'organisation.
- **Les aspirations des acteurs de l'organisation** ont un impact sur la performance sociale.
- **La recherche de la performance sociale** peut parfois s'avérer contre-productive : elle a donc des limites.

3. La performance environnementale est-elle un enjeu pour l'organisation ?

- **Les indicateurs de performance environnementale** servent à mesurer la performance environnementale d'une entreprise selon des objectifs qu'elle s'est fixés.
- **Le suivi d'indicateurs de performance environnementale**, regroupés dans un tableau de bord, permet de mesurer l'impact de l'organisation sur son environnement.
- **La performance environnementale** est un facteur de la pérennité de l'organisation.
- **Une démarche de responsabilité environnementale** permet de concilier des objectifs sociaux, environnementaux et économiques.

4. Comment apprécier la performance globale de l'organisation ?

- **La performance globale** d'une organisation s'apprécie au travers de nombreux indicateurs regroupés dans un tableau de bord.
- **La performance organisationnelle** mesure la capacité de l'entreprise à exercer son activité ou ses activités dans leur ensemble.
- **L'organisation doit planifier et anticiper** les actions pour maintenir sa performance globale dans le temps.
- **La visualisation des indicateurs** d'un tableau de bord par les graphiques permet une appréciation efficace de la performance globale.

5. Quels acteurs mobiliser pour améliorer la performance globale de l'organisation ?

- **La performance globale** nécessite la mobilisation de tous les acteurs internes et externes de l'organisation.
- **Les clients peuvent évaluer la performance globale** de l'entreprise et inciter à des améliorations.
- **La performance de l'entreprise profite à tous les acteurs.**
- **Les acteurs peuvent** avoir des attentes convergentes qui contribuent à améliorer la performance globale.

6. Comment gérer les contradictions dans la recherche de la performance globale ?

- **La performance globale** de l'organisation peut être freinée par les attentes contradictoires des acteurs.
- **La performance de l'organisation** peut se faire au détriment des attentes de certains acteurs.
- **Une conciliation est possible** entre la performance de l'entreprise et les attentes des acteurs.
- **En interne, les décisions de gestion** doivent prendre en compte des contraintes internes pour atteindre la performance globale.