



Guide explicatif des critères d'analyse de Responsabilité sociétale (RSE)

Ce guide s'adresse principalement aux personnes ayant à travailler à l'élaboration d'un projet ou d'un appel d'offre. Il vise à faciliter l'utilisation des 8 critères (RSE) avec l'objectif **d'améliorer notre performance globale au niveau social, environnemental et économique**. L'intégration de ces critères d'analyse à notre processus de prise de décision **contribue à la création de valeur partagée en participant à l'effort pour renouveler Loto-Québec** afin de mieux répondre aux attentes de notre clientèle, de la société, de nos employés et de notre actionnaire, le gouvernement du Québec.

CONTRIBUTION AU NIVEAU DE :

EFFICIENCE

Réduire les coûts et les impacts sociaux et environnementaux
Implanter un système d'amélioration continue en commercialisation responsable
Contribuer à la mise en œuvre de **l'OPE-34**, du plan de commercialisation responsable 2015-2020 et du plan stratégique 2017-2020

CONVERGENCE

Développer des synergies

DIVERTISSEMENT

Contribuer au dynamisme de la marque **et à son adhésion sociale** grâce à des impacts sociétaux et environnementaux positifs

Les critères constituent une forme d'aide-mémoire à utiliser **lors de l'élaboration de projets ou appels d'offre. Ils constituent des facteurs d'optimisation** (évaluer au plus juste les besoins en ressources) **et d'une innovation intégrée** en utilisant une approche 360° qui vise à prendre en considération sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'organisation, les impacts sociaux, environnementaux (dont ceux concernant les changements climatiques) et économiques à court, moyen et long terme. Ils sont complémentaires et doivent être interprétés de façon transversale concourant ainsi à augmenter l'efficacité des moyens utilisés et la convergence de nos actions.

Avec le soutien possible de l'équipe de la Direction de la responsabilité sociétale (DRS), la première étape de l'analyse RSE est réalisée lors de la phase de démarrage / avant-projet ou directement lors de rédaction de l'OPE-1.4 selon le cas. Elle vise à **identifier des pistes** d'amélioration, à évaluer leur potentiel et la pertinence de les approfondir **lors de la phase de planification** (étude de faisabilité ou préliminaire).

La deuxième étape consiste à **approfondir et à intégrer** éventuellement, les pistes d'amélioration offrant le meilleur potentiel de retombées pour le projet ou un autre secteur de l'organisation.



Guide explicatif des critères d'analyse de Responsabilité sociale (RSE)

Ressources

Viser l'optimisation des ressources (humaine, matérielle et informationnelle) pour toute leur durée de vie

De quoi parle-t-on? :

- D'éviter l'utilisation d'une ressource **non** nécessaire (approche Lean, mince, allégée qui exprime une **préoccupation de sobriété** dans l'utilisation des ressources et la satisfaction «au plus juste» des besoins).
- De l'utilisation, de l'acquisition d'un équipement ou autre matériel dont la performance environnementale ne correspondent pas aux meilleures **pratiques d'optimisation** sur leur durée de vie (repenser, réduire, réutiliser, recycler et valoriser).
- De maximiser la durée de vie et l'efficacité énergétique des équipements
- D'une **mauvaise adéquation des compétences** ou d'une utilisation de ressources surqualifiées dans le cadre d'une tâche à faible valeur ajoutée
- D'une information incomplète ou d'une communication inadéquate qui peut avoir un impact sur les coûts et entraîner des erreurs de conception, des délais lors de la planification ou des retards d'exécution

Bénéfices recherchés :

- Obtenir une réduction **maîtrisée** des coûts, i.e. sans **augmentation, voire avec diminution** des impacts négatifs dont ceux ayant un impact direct ou indirect sur les changements climatiques
- Favoriser les achats responsables et le développement de pratiques responsables

Risques:

- Générer des gaspillages de ressources dans un contexte où elles se raréfient et où leur coût augmente.
- Acquérir un équipement, un matériel ou exercer une pratique **qui a des impacts négatifs sur les changements climatiques (OPE-34)** ou risque d'être rapidement désuète parce que ne correspondant pas à des normes ou règlements existants ou devant être adoptés dans un avenir prévisible.



Guide explicatif des critères d'analyse de Responsabilité sociétale (RSE)

Qualité

Effort justifié et raisonnable pour satisfaire un besoin

De quoi parle-t-on? :

- Les ressources utilisées permettent de répondre à coûts moindre à nos besoins actuels, tout en offrant la possibilité de s'adapter à des besoins futurs prévisibles (éviter la sur ou sous qualité)
- Actions ou tâches réalisées avant qu'elles ne soient demandées ou ne correspondant à aucune exigence des clients
- Créer plus d'information que le besoin immédiat du client
- Sous-utilisation des équipements, logiciels ou des compétences internes

Bénéfices recherchés :

- Obtenir ou produire des biens et services qui répondent aux besoins tout en évitant le superflu qui ne crée pas de valeur pour l'organisation
- Développer un usage plus raisonné et sobre des ressources informationnelles de l'entreprise à **l'aide d'une approche d'écoconception logicielle ou WEB** (utilisation de logiciels à faible consommation d'énergie et de ressources)

Risques:

- Dans le contexte des tendances actuelles, accorder une importance démesurée aux nouvelles technologies (big data, 5G, objets connectés, réseaux sociaux, etc.) dans nos stratégies de développement.
- Réduction de la durée de vie des équipements
- Augmentation exponentielle de la consommation énergétique et des coûts de nos équipements
- Manque de capital pour les investissements exigés



Guide explicatif des critères d'analyse de Responsabilité sociétale (RSE)

Délais

Visé à limiter le temps d'attente entre étapes ou dans les échanges entre départements ou avec nos fournisseurs

De quoi parle-t-on? :

- **Contraintes ou faiblesses** (goulot d'étranglement dans le processus de gestion de projet qui réduit l'efficacité des ressources utilisées) qui retardent la livraison du service ou consomme inutilement de l'énergie et qui doivent être corrigé dans la chaîne décisionnelle ou opérationnelle afin d'éviter des coûts supplémentaires?
- Tâche ou service qui induisent un surplus d'énergie pour corriger un dysfonctionnement organisationnel, de processus, des mécanismes de collaboration, de communication ou du comportement des employés.

Bénéfices recherchés :

- Générer des gains d'efficacité et d'efficience
- Développer notre capacité à améliorer en continu les moyens engagés et mis en place pour atteindre les résultats (efficience) souhaités et réduire nos impacts au meilleur coût.
- Améliorer l'utilisation des ressources en équilibrant les capacités des différentes étapes du processus de gestion de projet ou d'appel d'offre

Risques:

- Dispersion des ressources, gaspillage d'énergie
- Désorganisation, démobilitation, déresponsabilisation
- Non-respect des délais de livraison



Guide explicatif des critères d'analyse de Responsabilité sociale (RSE)

Talents

Vise l'utilisation optimale des ressources humaines internes et externes (avoir les bons joueurs autour de la table)

De quoi parle-t-on?

- De créer les conditions optimales qui vont permettre de profiter pleinement de la collaboration de nos parties prenantes, de leurs connaissances, compétences et de leur créativité
- De réduire les facteurs de résistance en s'assurant que l'on a identifié toutes nos parties prenantes et que nous leur avons communiqué clairement ?
 - où l'on va?
 - pourquoi on doit y aller (contextualiser dans l'ensemble des priorités de l'organisation) ?
 - comment on va y aller (plan de travail)?
 - ce que ça va donner (les bénéfices recherchés matériels et immatériels)?
 - la contribution que l'on attend d'elles ?
 - notre souci de connaître et de répondre adéquatement à leurs préoccupations ?
 - les ressources disponibles ?

Bénéfices recherchés :

- Assurer l'alignement entre les objectifs de l'organisation, les services et les individus (cohérence et convergence)
- Contribuer à développer la capacité de l'organisation à l'innovation organisationnelle
- Préciser les risques et identifier de nouvelles opportunités ou occasions d'affaires
- Donner une perception positive du projet et de sa légitimité
- Assurer la disponibilité des ressources humaines, financières, temporelles ou techniques
- Augmenter les synergies et améliorer l'efficacité au sein de l'entreprise

Risques:

- Manque de communication à l'intérieur de l'équipe ou avec les parties prenantes externes
- Peu ou pas d'implication dans la réalisation du projet
- Manque de pouvoir et d'implication pour agir et bonifier le projet



Guide explicatif des critères d'analyse de Responsabilité sociétale (RSE)

Transport

Vise à optimiser le transport des produits et marchandises

De quoi parle-t-on?

- De réaliser une approche intégrée des quatre sous-systèmes logistiques de transport, soient l'approvisionnement, la production, la distribution et les retours, afin d'évaluer quels types de transport individuels ou intermodaux auraient le moins d'impacts en termes de consommation de ressources et de GES et seraient les moins coûteux?
- D'encourager les fournisseurs dont la logistique de transport permet de maximiser les trajets de livraison et ayant des pratiques écologiques au sein de leur entreprise.

Bénéfices recherchés :

- Réduire les coûts à l'aide d'une approche d'éco-efficacité (économie d'énergie, de temps, de matériel, etc.)
- Contribuer à la réduction de GES du plus grand émetteur au Québec (le secteur des transports a émis près de 45 % des émissions de GES au Québec en 2012)
- S'approprier les principes de base de l'écoconception de services

Risques:

Perte d'efficacité et d'efficience



Guide explicatif des critères d'analyse de Responsabilité sociale (RSE)

Inventaire

Vise à limiter les surplus qui devront être disposés.

De quoi parle-t-on?

- D'avoir en surplus des produits ou équipements obsolètes (faux actifs)
- Immobiliser inutilement du capital
- D'utilisation de ressources potentiellement non-renouvelables

Bénéfices recherchés :

- Éviter la possession de produits périmés ou démodé qui vont entraîner des radiations d'actifs
- Réduire les frais d'exploitation des inventaires et accroître la valeur créée par les achats
- Réduire l'utilisation, non utile, de ressources non renouvelables ou polluantes

Risques:

- Coûts cachés qui réduisent les disponibilités pour investissement
- Impact négatifs sur la trésorerie et les résultats financiers
- Impacts directs ou indirects sur les changements climatiques



Guide explicatif des critères d'analyse de Responsabilité sociale (RSE)

Déplacements & Mouvements?

Visé à limiter les gestes inutiles de nos employés et sous-traitants

De quoi parle-t-on?

- **Flux ou mouvement** de personnes, papier, courriels ou gestes qui n'ont pas de valeur pour le client ou l'employeur.
- Réviser les modes et procédés opérationnels afin d'en augmenter l'efficacité
- Réduire les déplacements externes des employés
- D'éviter à nos employés et fournisseurs des déplacements inutiles
- Consommation inutile d'énergie fossile

Bénéfices recherchés :

- Éliminer les **flux ou mouvements inutiles qui constituent des contraintes ou faiblesses** qui ont un impact sur la qualité du travail, ou les délais de livraison du service ou du produit.
- Réduction des coûts cachés
- Réduction des gaz à effet de serre (GES)

Risques:

Mauvaise ou sous-utilisation des ressources humaines et des équipements

Contribution involontaire aux changements climatiques



Guide explicatif des critères d'analyse de Responsabilité sociétale (RSE)

Adhésion sociale

Visé à utiliser nos gestes concrets en développement durable afin d'améliorer l'engagement de nos parties prenantes

De quoi parle-t-on?

- Les clients ont un sens critique de plus en plus développé et leurs attentes en termes de responsabilité d'entreprise ne cessent d'augmenter. De nombreux exemples illustrent comment la crédibilité des entreprises en ce domaine est régulièrement mise à l'épreuve.
- « **L'acceptabilité sociale** » est une stratégie de gestion du risque utilisée par des entreprises qui présentent des enjeux perçus ou réels **négatifs** sur la société. **Centrée sur l'image**, cette stratégie est fragile et n'est plus suffisante, car elle ne vise pas la diminution, systématique et en continu, des impacts négatifs de l'entreprise sur la société et sur l'environnement.
- « **L'adhésion sociale** » L'adhésion sociale est le fruit de nos actions concrètes en développement durable. Elle est la réponse de nos clients et de la société envers une entreprise responsable lorsque leurs attentes sont satisfaites. Elle se différencie de l'acceptabilité sociale qui est conjoncturel. **Elle constitue un facteur d'influence et de durabilité**. Elle crée non seulement un mouvement d'images auprès de sa clientèle et parties prenantes mais un sentiment de fierté et d'appartenance à l'entreprise. La recherche de l'adhésion sociale constitue également une stratégie de commercialisation responsable de différenciation concurrentielle, d'amélioration continue et de pérennisation de la marque à long terme. Elle contribue ainsi à la création de valeur partagée.

Bénéfices recherchés :

- Renforcer la culture RSE de l'entreprise afin de répondre aux attentes de ses parties prenantes
- Démontrer le lien entre la performance économique de l'organisation, sa capacité d'innovation et le déploiement d'une stratégie RSE à tous les niveaux de l'organisation
- Démontrer notre contribution aux changements climatiques
- Démontrer la contribution de la démarche à la compétitivité et à la création de valeur partagée (matérielle et immatérielle) pour l'organisation.



Guide explicatif des critères d'analyse de Responsabilité sociale (RSE)

Risques:

- Capacité limitée à anticiper les attentes de la société (perte d'influence).
- Faible relation de confiance sur le moyen et long terme avec les salariés, les clients, la société civile et difficulté à créer de nouvelles dynamiques d'affaires et un modèle d'entreprise durable.
- Risques de réputation

Rédigé par la Direction de la responsabilité sociale