

# Les Rencontres RSE

*5ème édition du 16.02.2023*

**Lakaa**



# En quelques mots :

Les Rencontres RSE sont des événements trimestriels organisés conjointement par les équipes de LAKAA et MEILLEUR DEMAIN autour de sujets de déploiement de stratégie RSE au niveau local.

L'occasion pour des dizaines de responsables et dirigeant.e.s de services RSE de se rassembler pour un moment professionnel et convivial, afin d'échanger sur leurs sujets de sensibilisation, d'animation et de recensement des actions RSE terrain.

Les rencontres sont organisées de manière à favoriser l'échange, les retours d'expérience et le partage de bonnes pratiques.

## **3 heures d'ateliers.**

Sous forme d'échanges, de témoignages et de retours d'expérience.

## **Des témoignages.**

D'environ 30 minutes pour partager les résultats concrets d'une initiative portée par un pair.



# Introduction.

Les entreprises multi-sites sont confrontées à une **problématique commune** : **comment faire vivre et grandir la démarche RSE en local**, au sein de sites aux ordres de priorités et aux contraintes terrain variées ?

Une solution a émergé dans un certain nombre d'entreprises depuis quelques années : **créer un réseau d'ambassadeurs RSE en local**.

Ces ambassadeurs (parfois appelés « relais », « colibris », « référents », ...) sont des collaborateurs directement présents sur le terrain qui vont, en plus de leur mission principale, avoir pour **mission secondaire de faire vivre la démarche RSE du groupe**, en mettant en place les actions prioritaires. Ils sont en quelques sortes le « fer de lance » de la stratégie RSE en local.

Ces réseaux, encore jeunes dans la plupart des cas, soulèvent un certain nombre de problématiques : **Comment recruter les ambassadeurs ? Comment formaliser leur rôle ? Comment pérenniser le réseau et éviter que la dynamique ne s'essouffle ?**

Ces différents enjeux ont été abordés durant la matinée, en essayant de faire ressortir à chaque fois des bonnes pratiques à « faire / ne pas faire ».

## Un mot sur Lakaa

Lakaa est un outil dédié aux **entreprises multi-sites** (Leroy Merlin, Intersport, Bureau Vallée, Carmila, Business France, ...), pour faciliter **le pilotage, l'animation et la valorisation des actions RSE en local**.

La plateforme peut être un appui majeur pour **créer et pérenniser son réseau d'ambassadeurs RSE**, tout en collectant facilement des données sur les actions terrain réalisées.

Si le sujet vous intéresse et que vous souhaitez voir une **démo de l'outil**, contactez-nous sur [contact@lakaa.io](mailto:contact@lakaa.io) !





# L'exemple de Bureau Vallée.

Présenté par Laura Tits, Cheffe de projet RSE de l'enseigne.

- **356** magasins
- **2 500** employés
- **100** ambassadeurs

---

## Création d'un réseau d'ambassadeurs RSE.

Lors de son intervention, Laura, cheffe de projets RSE chez Bureau Vallée, a partagé avec nous la **stratégie ASE (Action Sociétale de l'Entreprise)** mise en place par l'entreprise pour promouvoir la responsabilité sociétale de l'entreprise. Cette stratégie consiste à mettre en action le réseau de franchisés pour qu'ils deviennent les acteurs de cette démarche. Pour atteindre cet objectif, **Bureau Vallée a créé début 2021 un réseau de "colibris", des collaborateurs en magasin volontaires** pour faire le relais de l'ASE sur le terrain. Ces colibris ont pour mission de garantir la mise en place des projets ASE au sein de leur magasin et de sensibiliser les clients à cette démarche.

Au départ, une dizaine de personnes en magasin ont répondu présentes pour devenir des colibris. **Aujourd'hui, ils sont plus de 100**, preuve que la démarche a su convaincre et mobiliser les collaborateurs.



Pour leur faciliter la mise en place d'actions ASE et connaître les actions locales des magasins du réseau, **Bureau Vallée a mis en place Lakaa**, une plateforme sur laquelle les collaborateurs en magasin (colibris ou non) peuvent remonter leurs initiatives en quelques minutes seulement. Cette plateforme facilite la communication entre les colibris, le siège et les autres magasins. Ainsi, **les actions mises en place par les colibris peuvent être facilement partagées et les bonnes pratiques diffusées.**

Bureau Vallée a également mis en place un **système de reconnaissance et de valorisation des colibris**. Chaque colibri reçoit notamment un petit pin's pour se faire repérer et être reconnu par les clients et les autres collaborateurs. Cette reconnaissance permet de valoriser l'engagement des colibris et de les encourager à continuer dans leur démarche.

Pour créer du lien entre les colibris, **une journée de rencontre a été réalisée à Paris début 2023**. Elle a permis de booster et d'animer le réseau. Cette journée a été l'occasion pour les colibris de se rencontrer, d'échanger sur leurs expériences et de partager leurs idées pour faire avancer la démarche RSE de Bureau Vallée.

Laura a identifié des problématiques dans la mise en place de sa démarche, notamment l'animation du réseau pour maintenir la motivation et l'engagement des colibris, le contrôle des actions locales pour assurer leur pertinence et leur impact, ainsi que la croissance du réseau de colibris jusqu'à atteindre un colibri par magasin. Cette croissance nécessitera une mobilisation accrue des collaborateurs et une communication adaptée pour convaincre les réfractaires.



# Atelier n°1

## Comment créer son réseau d'ambassadeurs RSE ?

**1** Recruter les ambassadeurs

**2** Définir le rôle d'un ambassadeur RSE

**3** Formaliser le rôle de l'ambassadeur RSE

# 1 Recruter les ambassadeurs

## Objectifs & cadre de recrutement

Bien définir les objectifs de la campagne de recrutement d'ambassadeurs.

- Recruter les ambassadeurs sur la base du volontariat et de la motivation.

- Obtenir l'accord des chefs d'établissement pour que les salariés donnent de leur temps.

- Inclure les managers dans le processus de recrutement et dans tout le processus de création et d'animation du réseau.

- Autoriser plusieurs ambassadeurs par magasin pour travailler en équipe s'ils le souhaitent.

- S'appuyer si possible sur des réseaux déjà existants.

## Sensibiliser & communiquer

Faire une campagne de sensibilisation en amont pour susciter de l'intérêt et communiquer sur la stratégie RSE de façon claire et valoriser le rôle des ambassadeurs RSE.

- Utiliser des supports visuels impactants pour montrer l'importance de la démarche.

- Diffuser une vidéo pour présenter le rôle de l'ambassadeur.

- Utiliser les témoignages d'autres ambassadeurs pour recruter de nouveaux membres.

## Représentativité & implication

S'appuyer si possible sur des réseaux déjà existants.

- Faire des binômes entre ambassadeurs RSE et des personnes plus haut placées sur le site pour légitimer la démarche en local.

## À éviter !

→ Recruter uniquement des chefs de magasin/site comme ambassadeurs car la démarche n'impliquerait pas tout le monde.

→ Faire uniquement les recrutements en « one-shot », cela casse la dynamique dans la durée.

→ Attendre d'avoir une stratégie RSE parfaitement mûre, et retarder la mise en place du réseau d'ambassadeurs.

→ Réaliser un mauvais ciblage des personnes, qui peut conduire à des ambassadeurs qui ne sont pas motivés ou opérationnels.

# 2 Définir le rôle d'un ambassadeur

## Communication et coordination avec les équipes locales et le siège

Être un relai entre le siège et les équipes locales, assurer la mise en place des directives du siège, remonter les idées du terrain et se positionner comme support des équipes pour la mise en place en local.

## Mise en place d'actions concrètes

Mettre en place des actions concrètes et suivre leur progression en utilisant des KPIs pertinents pour garder la motivation et évaluer l'impact des initiatives.

## Partage de bonnes pratiques

Partager les bonnes pratiques avec les autres ambassadeurs, les équipes locales et le siège.

## Adapter la démarche

Tester le processus en identifiant les ambassadeurs, en analysant le niveau de motivation, les prises d'initiatives et les actions menées sur une durée de 3 à 4 mois, pour adapter la démarche en fonction des résultats.

## Force de proposition

Être force de proposition en suggérant de nouvelles idées pour contribuer activement à la RSE de l'entreprise.

## Alignement avec la stratégie du groupe

Lier la mission de l'ambassadeur à la stratégie du groupe pour qu'il y trouve du sens.

## Fiche de mission

Créer une fiche de mission qui décrit clairement le rôle, les fonctions et les missions de l'ambassadeur, en précisant le temps alloué et les KPIs à suivre.

## Nom du réseau

Donner un nom au réseau qui ait du sens et qui donne envie, comme "les colibris".

## Animateur Réseau

Mettre en place une personne dédiée à l'animation du réseau en tant qu'interlocuteur privilégié.

## À éviter !

- Avoir plusieurs référents pour différentes sous-thématiques de la RSE.
- Avoir une phase test trop longue et sans indicateurs de réussite.
- Définir un rôle d'ambassadeur qui soit en opposition avec les performances business de l'entreprise et sa raison d'être.

- Négliger de réfléchir en amont sur les modalités du déploiement de son réseau d'ambassadeurs, pour qu'il n'y ait pas de mauvais "automatismes" difficiles à modifier.
- Faire perdre du temps aux ambassadeurs.



# 3 Formaliser le rôle de l'ambassadeur RSE

## Mandat

Instaurer un mandat de 3 ans pour les ambassadeurs RSE avec possibilité de renouvellement pour assurer une motivation pérenne.

## Fiche de mission

Création d'une fiche de mission distincte de la fiche de poste et qui précise les missions qui leur sont assignées.

## Rendre visible le rôle

Faire connaître le réseau d'ambassadeurs RSE aux collaborateurs et aux clients de l'entreprise en communiquant sur leur rôle à travers différents canaux (communications internes, affichage sur le site internet, etc.).

## Objectifs

Fixer des objectifs RSE clairs et chiffrés par thématiques pour les ambassadeurs afin de les guider dans leur mission et de maintenir leur motivation.

## Motivation et engagement

Prévoir des réunions mensuelles et des séminaires de formation pour les ambassadeurs RSE.

## Temps alloué

Déterminer le temps alloué à la RSE pour chaque ambassadeur en accord avec leur manager pour s'assurer qu'ils disposent du temps nécessaire pour mener à bien leur mission.

## Alignement avec la stratégie du groupe

Partir de la stratégie du groupe et lier la mission de l'ambassadeur à la stratégie du groupe pour qu'il y trouve du sens.

## Donner un vrai rôle

Donner un vrai rôle à l'ambassadeur RSE, il faut qu'il ait assez de marge de manœuvre pour mettre en place les actions qui ont le plus d'impact selon lui.

## Cadre légal

Définir un cadre légal en collaboration avec les ressources humaines pour clarifier les modalités d'implication des ambassadeurs RSE (ex : "2nd rôle" = jusqu'à 20% du temps de travail alloué à la RSE).

## Valorisation de la mission

Valoriser la mission des ambassadeurs RSE en leur offrant des primes, en objectivant leur rémunération ou en les intégrant dans les métiers.

## À éviter !

→ Être ambigu dans l'objectif de la mission.

→ Négliger d'intégrer la mission d'ambassadeur dans une fiche de poste existante.

→ Ne pas fixer les priorités des ambassadeurs.

→ Ne pas fixer d'objectifs ni prévoir d'animation.

→ Sur-solliciter les ambassadeurs, cela risque de les lasser.

# Atelier n°2

**L'animation et le suivi du réseau d'ambassadeurs RSE, comment le pérenniser ?**

- 1 Accompagnement :**  
Comment accompagner ce réseau d'ambassadeurs ?
- 2 Animation :**  
Comment garder les ambassadeurs RSE motivés et rythmer leur année ?
- 3 Suivi :**  
Comment remonter efficacement tout ce qui est fait en local par les ambassadeurs ?



# 1 Accompagnement :

## Comment accompagner ce réseau d'ambassadeurs ?

### Sensibilisation

Proposer des ateliers de sensibilisation pour qu'ils aient un socle de connaissances communes et les faire monter en compétence.



Faire des sensibilisation par thématique afin de pouvoir les explorer plus en profondeur.



Mettre à disposition des outils pour leur permettre d'apprendre à parler de développement durable et de la stratégie de l'entreprise.



Former des groupes de travail et de réflexion pour mieux impliquer les ambassadeurs lors des formations.



Mettre en place un « sustainability moment » : avant chaque réunion, un des participants présente une info autour de la RSE. (se fait beaucoup en HSE : le "safety moment")

### Communication & réseau

Avoir le bon canal de communication : le choix du canal est très important pour s'assurer que l'information reste disponible.



Organiser des visios régulières pour donner les lignes directrices, créer un vrai suivi.



Privilégier les contacts en 1:1 pour être sûr de traiter les problématiques de chacun, et accompagner l'ensemble des ambassadeurs.



Le leader-manager du site doit être aussi sensibilisé pour pouvoir vraiment impulser l'engagement et la motivation dans le réseau.



Ménager l'éco-anxiété.

### Outils & ressources

E-learning : parler des actions concrètes terrain (proximité (action), comment, pourquoi).



Guider en donnant accès à de la ressource : catalogue de bonnes pratiques, MOOC, ressources accessibles facilement.



Mettre en place un outil de pilotage comme Lakaa.



#### Structurer ou laisser faire

Certains magasins préfèrent laisser les choses se faire naturellement et donner aux ambassadeurs une certaine marge de liberté tandis que d'autres ont besoin de structure et de leviers concrets.

## À éviter !

→ Être déconnecté du terrain.

→ Laisser ses ambassadeurs seuls dans leurs défis, livrés à eux même.

→ Trop spécifier/organiser, il ne faut pas paraître trop rigide.

# 2 Animation :

Comment garder les ambassadeurs RSE motivés et rythmer leur année ?

## Animation

La fréquence de l'animation est cruciale pour suivre la mise en place des initiatives et entretenir la relation avec les ambassadeurs.

- Communiquer via une plateforme interne et adaptée à la cible.

- Fournir aux ambassadeurs des ressources concrètes telles que des supports et des contenus, similairement aux fiches action Lakaa, pour les aider à mettre en place des actions concrètes.

- Faciliter la mise en place d'actions : moins de temps pour plus d'impact.

- Un animateur est parfois nécessaire pour encadrer, animer et coordonner le réseau d'ambassadeurs et les encourager dans leur démarche.

- Entretenir un esprit de compétition saine entre les différents sites.

## Valorisation

Montrer ce que les pairs font (pour valoriser les établissements concernés et inspirer les autres).

- Valorisation du réseau : les victoires (montrer ce que le réseau a accompli).

- Utiliser la gamification pour donner le rythme.

- Laisser quelqu'un prendre la parole sur un sujet à valoriser à chaque début de réunion, à force de répéter, le sujet prendra de l'importance et sera intégré.

- Animer avec des objectifs et des récompenses à la clé.

## Communication

Encourager les ambassadeurs à prendre la parole pour présenter leurs initiatives et les problèmes rencontrés. Cela renforce leur implication et leur donne confiance en leur action.

- Réseau social d'entreprise : 2 publications par semaines (demande d'ambassadeurs, concours, partage d'expérience des bonnes pratiques).

- Envoyer une newsletter avec un podium des magasins sur 1 sujet (performance).

## À éviter !

→ Choisissez soigneusement votre réseau de communication entre ambassadeurs. Évitez d'ajouter des canaux inutiles.

→ Faire des réunions trop longues et sans sujet ou objectif précis.

→ Les relais RSE ne doivent pas remplacer les managers qui ont aussi une part à jouer dans le déploiement de la stratégie RSE.

→ Multiplier les requêtes/harceler en communication.



# 3 Suivi :

## Comment remonter efficacement tout ce qui est fait en local par les ambassadeurs ?

### Outils et indicateurs

Mettre en place des objectifs clairs pour mesurer l'avancée des actions des ambassadeurs.

Définir des KPIs pour centrer les données à suivre.

Utiliser un dashboard et/ou faire appel à un manager régional pour suivre les actions.

Utiliser des labels pour catégoriser les actions.

Mettre en place un réseau social interne pour partager des données sur ce qui est fait.

Mettre en place une plateforme en interne pour récolter les données.

### Suivi des actions

Demander mensuellement un retour du terrain pour mettre en avant les actions.

Organiser des visios régulières avec les ambassadeurs.

Faire un reporting régulier.

### Valorisation

Valoriser les initiatives des ambassadeurs est important pour les motiver et leur donner confiance dans la pertinence de leurs actions, tant en interne qu'en externe.

Valoriser des indicateurs agrégés au niveau groupe, pour que les ambassadeurs réalisent l'impact de l'ensemble des actions au niveau national.

## À éviter !

- Avoir un processus de remontée de données complexe et long.
- Se contenter de tableurs excel pour remonter et valoriser les données (« On ne tombe pas amoureux d'un tableau excel »).

# Merci et à bientôt !



**Hertz**



**THALES**



*Cartier*



**viasanté**  
LA MUTUELLE D'AG2R LA MONDIALE



**In Extenso**



L'OCCITANE  
EN PROVENCE



Vous avez envie de les rejoindre pour la prochaine édition des Rencontres ?

Contactez-nous sur [contact@lakaa.io](mailto:contact@lakaa.io)

**Lakaa**