

Annexe 5 : CARS : Question centrale 7 : Communauté et développement local¹⁵

1. DÉFINITION

« Toute organisation publique a pour mission principale de répondre à un ensemble de besoins de la société où elle opère, au niveau local, national ou international. Toutefois, une organisation publique est une entité physique implantée dans un lieu géographique précis comportant un voisinage social identifiable. Le terme « communauté » renvoie à la zone géographique où se situe une implantation résidentielle ou toute autre implantation humaine, à proximité physique des sites ou des zones d'impact de l'organisation. Toutefois, d'une manière générale, le terme « communauté » peut également désigner un groupe de personnes éloignées physiquement où l'action entreprise peut affecter favorablement la réputation de l'organisation. »

2. LIEN AVEC LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

L'implication auprès des communautés renforce le lien social et contribue au bien-être et à la qualité de vie de chacun. Les organisations qui dialoguent de manière respectueuse avec la communauté et ses institutions reflètent les valeurs démocratiques et civiques et les renforcent.

3. PRINCIPES

L'organisation doit se considérer comme faisant partie intégrante de la communauté et non comme distincte d'elle lorsqu'elle envisage de s'impliquer dans la communauté et de contribuer au développement local.

¹⁵ Source : SPF P&O, Direction générale Développement de l'Organisation et du Personnel. 2016. *Cadre d'Auto-Evaluation de la Responsabilité sociétale*. Non publié. P. 52-58.

Lors de l'élaboration des plans d'action concernant les communautés, l'organisation cherchera les opportunités de dialogue avec une large palette de parties prenantes. En outre, il est important d'identifier et de consulter les groupes vulnérables, marginalisés, discriminés ou sous-représentés et, si possible, de leur apporter un soutien.

4. OBJECTIF

Développer une relation responsable avec les communautés avec lesquelles elle opère en se reposant sur :

- La reconnaissance de la valeur de la communauté ;
- La prise de conscience de l'enrichissement réciproque qui peut s'opérer ;
- La connaissance des enjeux spécifiques de ces territoires et communautés ;
- L'identification, puis l'évaluation, des impacts de l'organisation ;
- La volonté de contribuer au développement de ces territoires et communautés, sur les plans social, politique, économique et culturel ;
- La définition des investissements qu'elle veut réaliser pour participer à la création de richesses et de revenus ;
- La volonté de susciter et/ou participer à l'émergence de projets favorables au développement des territoires et communautés.

5. CONTENU

On peut identifier 7 domaines d'action du développement local. Ils sont détaillés en annexe 3 :

1. L'implication auprès des communautés
2. L'éducation et la culture
3. La création d'emplois et développement des compétences
4. Le développement des technologies et l'accès à la technologie
5. La création de richesses et de revenus
6. La santé
7. L'investissement dans des projets sociaux

Domaine d'action 1 : l'implication auprès des communautés

1. Objectif

S'enraciner dans son territoire par ses actions, son implication et son comportement vis-à-vis de la communauté.

2. Questions

1. Comment l'organisation mesure-t-elle les impacts, négatifs et positifs, économiques, sociaux et environnementaux de son activité sur le territoire ?
2. Quelles ressources du territoire l'organisation utilise-t-elle plus particulièrement ? Comment les gère-t-elle ?
3. Quels types de relation l'organisation entretient-elle avec les acteurs de son territoire d'implantation, et en particulier les collectivités ?
4. Comment l'organisation s'implique-t-elle dans des réponses aux enjeux auxquels son territoire d'implantation est confronté ?
5. Si l'on devait implanter l'organisation aujourd'hui, l'implanterait-on ici, et pourquoi ?

3. Exemples

1. Evaluer les impacts de l'organisation sur les territoires où elle opère en récoltant les données internes ou en interrogeant les parties prenantes. Par exemple :
 - La localisation de ses fournisseurs et prestataires.
 - La localisation de ses clients.
 - Le volume du trafic de transports générés.
 - L'implication directe de l'organisation dans les instances locales.
 - La localisation du domicile de ses collaborateurs.
 - Leur mode de transport.
 - Leur implication dans la vie collective.
 - L'impact des stagiaires et leur apprentissage.
2. Consulter les groupes représentatifs de la communauté pour déterminer les priorités en matière d'investissement dans la société et d'activités de développement de la communauté.
3. Etre présente, si c'est possible et s'il y a lieu, dans des associations locales avec l'objectif de contribuer au bien public et au développement des objectifs des communautés.
4. Entretenir des relations transparentes avec les pouvoirs publics locaux et les représentants politiques.
5. Encourager les personnes à faire du bénévolat au service de la communauté et leur apporter un appui.

6. Participer à la mise en œuvre des programmes de développement.
7. Recueillir l'opinion de la communauté sur l'ouverture, la transparence et le comportement éthique de l'organisation (strict respect des principes ou valeurs des services publics comme l'égalité, la continuité, etc.).
8. Evaluer la perception de l'institution en ce qui concerne la couverture médiatique liée à sa responsabilité sociétale.
9. Échanger des connaissances et des informations avec des tiers (conférences, interventions dans des colloques nationaux et internationaux, partenariat recherche et développement).
10. Encourager la participation démocratique des citoyens au niveau local, régional, national ou international (ex : conférences publiques, processus de consultation ou de prise de décisions sur l'impact potentiel de l'organisation sur la sécurité ou la mobilité).
11. Soutenir l'engagement civique des citoyens, d'autres parties prenantes et des collaborateurs.

4. Risques en cas de négligence

- Ne pas évaluer les impacts de l'organisation à leur juste valeur.
- Ne pas être reconnu comme étant un acteur du territoire et donc être considéré comme une organisation publique coupée des réalités et impersonnelle.
- Nuire à l'image de l'organisation publique quant à sa mission première.

5. Mesures de performance

- Existence de mesures d'impacts sur son environnement proche (circulation, bruit,...).
- Nombre d'actions en faveur de la communauté locale (mise à disposition de locaux, d'espaces verts,...).
- Nombre de contacts avec les associations locales.

Domaine d'action 2 : éducation et culture

1. Objectif

L'éducation et la culture sont les fondements du développement socio-économique et font partie de l'identité de la communauté. La préservation et la promotion de la culture ainsi qu'une promotion de l'éducation compatible avec le respect des droits de l'Homme ont des impacts positifs sur la cohésion sociale et le développement social.

2. Questions

- Comment l'organisation s'implique-t-elle dans la promotion de l'éducation ainsi que dans la promotion et la préservation de la culture sur son territoire d'implantation ?
- Quelles actions sont mises en place par l'organisation pour sensibiliser et inciter ses collaborateurs à respecter son territoire et son environnement ?

3. Exemples

1. Identifier les problématiques spécifiques de ses territoires et communautés en matière d'éducation et de culture.
2. Identifier des partenaires locaux, porteurs de projets.
3. Réaliser ou participer à des actions ou des projets destinés à promouvoir l'éducation et les activités culturelles (organisation de portes ouvertes et visites, participation à des jurys).
4. Entretenir des relations, de manière proactive, avec les établissements d'enseignement et les organismes de diffusion de la culture.
5. Développer l'implication des membres de l'organisation dans les instances locales, les réseaux de groupes et d'individus relatifs à l'éducation et aux activités culturelles.
6. Inciter et faciliter la participation des collaborateurs à l'éducation et aux activités culturelles.
7. Sensibiliser le public à l'impact de l'organisation sur la qualité de vie des citoyens (ex : éducation sanitaire, soutien d'activités sportives et culturelles, participation à des opérations humanitaires, actions spécifiques en faveur de personnes défavorisées, activités culturelles ouvertes au public, etc.).
8. Mettre à disposition des lieux pour l'expression culturelle ou l'exposition d'œuvres d'artistes.
9. Participer au maintien et/ou à la réhabilitation du patrimoine culturel et, le cas échéant, promouvoir l'usage du savoir et des technologies traditionnelles des communautés autochtones.
10. Faciliter l'accès de ses collaborateurs à des activités culturelles par des aménagements de temps, des participations financières pour réduire les coûts d'accès, la mise à disposition de matériel ou de lieux, ...

4. Risques en cas de négligence

- Ne pas être reconnu comme étant un acteur du territoire et donc être considéré comme une organisation publique coupée des réalités et impersonnelle.
- Nuire à l'image de l'organisation publique quant à sa mission première.

5. Mesures de performance

- Nombre de partenariats avec les acteurs locaux en termes d'éducation et de culture.
- Nombre d'activités favorisant l'éducation et la culture (expositions, lien avec les établissements scolaires,...).

Domaine d'action 3 : création d'emploi et développement des compétences

1. Objectifs

- Soutenir la création d'emploi de manière directe et indirecte (ex : circuits courts de fournisseurs).
- Soutenir le développement des compétences liées à l'employabilité de la population locale.

2. Questions

- Comment l'organisation participe-t-elle à la création d'emplois et au développement des compétences sur son territoire ?
- Comment prend-elle en compte l'impact sur l'emploi ou sur le développement des compétences de ses activités et de ses choix ?

3. Exemples

1. Intégrer les données relatives au développement de l'emploi et des compétences dans la réflexion stratégique de l'organisation, notamment pour les décisions d'investissement et d'évolution, les choix technologiques, les externalisations potentielles, la maîtrise de la charge de travail.
2. Analyser le « bassin d'emploi » et intégrer les travailleurs locaux en les formant à ses métiers.
3. Identifier des partenaires locaux, porteurs de projets.
4. Réaliser ou participer à des actions ou projets destinés à développer l'emploi et les compétences.
5. Entretenir des relations proactives avec les acteurs dédiés à l'emploi et aux compétences.
6. Evaluer l'impact économique sur la société au niveau local, régional, national et international (ex : création/attractivité d'activités de petites entreprises dans le voisinage, construction de routes ou mise en place de transports en commun également utiles pour les acteurs économiques existants).

4. Risques en cas de négligence

- Ne pas être reconnu comme étant un acteur du territoire et donc être considéré comme une organisation publique coupée des réalités et impersonnelle.

- Nuire à l'image de l'organisation publique quant à sa mission première.

5. Mesures de performance

- Nombre de partenariats avec les acteurs locaux favorisant l'emploi et l'acquisition de compétences.
- Procédures d'embauche locale et proportion de cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux sites opérationnels.

Domaine d'action 4 : développement des technologies et accès à la technologie

1. Définition

Les communautés et leurs membres ont besoin, entre autres choses, d'avoir un accès libre et sûr à la technologie moderne.

L'accès à l'information est la clé permettant de surmonter les disparités qui existent entre les pays, les régions, les générations, les sexes, etc.

2. Objectifs

- Contribuer au développement des communautés, en particulier les populations fragilisées, pour maintenir la cohésion sociale et les liens interpersonnels en réduisant la fracture numérique.
- Contribuer à l'amélioration de l'accès à ces technologies par la formation, des partenariats et autres actions.

3. Question

Comment l'organisation contribue-t-elle au développement du territoire au sein duquel elle opère de manière à promouvoir l'acquisition du savoir-faire technologique de la population, l'accès aux technologies et leur développement ?

4. Exemples

1. Définir les impacts de l'organisation, sur les territoires et auprès des communautés au sein desquelles elle opère, relatifs à l'acquisition du savoir technologique par la population et à l'accès aux technologies : initiation à

- l'informatique pour les personnes âgées, aide financière à l'acquisition de matériel informatique, bornes d'accès limité à internet gratuit...
2. Définir les impacts de l'organisation, sur les territoires et auprès des communautés au sein desquelles elle opère, relatifs au développement des technologies : carte d'identité électronique, géo-positionnement satellite (Galileo), diffusion de nouvelles technologies sur base de développement dans le domaine météorologique, spatial...
 3. Etudier la contribution de l'organisation au développement de technologies à caractère social à faible coût, faciles à reproduire et ayant un impact sociétal sur l'amélioration des conditions de vie des populations fragilisées : soutien à des initiatives de culture maraîchère en milieu urbain, vente de matériel public déclassé, soutien à l'achat de technologies adaptées aux personnes porteuses de handicap...
 4. Mettre en place des partenariats avec des organisations telles que les universités ou des laboratoires de recherche afin d'améliorer le développement scientifique et technologique au bénéfice de la population.
 5. Identifier les problématiques spécifiques de ses territoires et communautés en matière d'accès aux technologies et promouvoir la diffusion de ses technologies, sur demande.
 6. Entretenir des relations, de manière proactive, avec les établissements d'enseignement et les organismes de diffusion de la culture technologique.

5. Risques en cas de négligence

- Contribuer à accentuer la fracture numérique au sein de la population et partant, favoriser l'exclusion d'une catégorie de la population.
- Nuire à l'image de l'organisation publique quant à sa mission première.
- Réduire l'initiative de l'innovation technologique à des motifs essentiellement commerciaux.

6. Mesures de performance

- Mesure de l'impact de l'organisation en termes d'évolution technologique.
- Nombre d'actions et de partenariats en vue d'améliorer la diffusion de la technologie et de son accessibilité par tous.

Domaine d'action 5 : création de richesses et de revenus

1. Définition

Des entreprises et des coopératives compétitives et diversifiées sont un atout primordial pour la création de richesses au sein de toute communauté. Qui plus est, en aidant à créer des richesses et des revenus au niveau local et en promouvant une répartition équilibrée des bénéfices de l'activité économique parmi les membres de la communauté, les organisations peuvent jouer un rôle important dans la réduction de la pauvreté.

Les pouvoirs publics s'appuient sur les organisations respectant leurs obligations de paiement des taxes afin de pourvoir répartir les bénéfices de l'activité économique.

2. Objectifs

- Soutenir la création d'entreprises et d'organisations non marchandes locales, pourvoyeuses d'emplois.
- Favoriser l'économie locale via la politique d'achats.

3. Questions

- Comment l'organisation contribue-t-elle à la création de richesses sur son territoire ?
- Quelles initiatives l'organisation met-elle en œuvre pour soutenir la création d'entreprises et d'organisations non marchandes locales ?
- L'organisation a-t-elle identifié des fournisseurs locaux potentiels ?
- A quoi l'organisation alloue-t-elle ses revenus éventuels ?

4. Exemples

1. Définir l'impact socio-économique de son appartenance à une communauté.
2. Identifier les problématiques spécifiques de ses territoires et communautés en matière de création de richesses et de revenus.
3. Identifier les partenaires locaux, avec qui élaborer et déployer des actions et/ou dispositifs de création de richesses et de revenus.
4. Développer l'attractivité de la région en établissant au besoin des partenariats avec d'autres organisations publiques ou privées. Par exemple, arrêt de transport en commun à proximité d'un établissement scolaire, ...

5. Risques en cas de négligence

- Ne pas être reconnu comme étant un acteur du territoire et donc être considéré comme une organisation publique coupée des réalités et impersonnelle.
- Nuire à l'image de l'organisation publique quant à sa mission première.

6. Mesures de performance

- Existence de mesures d'impact de la présence d'une organisation.
- Connaissance de l'importance de l'organisation en termes d'emplois dans sa zone géographique (pourcentage d'emplois directs et indirects).
- Politique, pratiques et part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels.

Domaine d'action 6 : la santé

1. Définition

La santé est un élément essentiel de la vie en société et elle est reconnue comme un des droits de l'Homme. Les menaces sur la santé publique peuvent avoir de graves conséquences pour les communautés et peuvent entraver leur développement.

Toutes les organisations peuvent envisager d'apporter leur contribution à la bonne santé des communautés.

Une communauté en bonne santé limite la charge imposée au secteur public et contribue au bien-être de la population.

2. Objectifs

- Respecter le droit à la santé et contribuer à la promotion de la santé, à la prévention des menaces pour la santé et des maladies et à l'atténuation des dommages éventuels pour la communauté.
- Contribuer à l'amélioration de l'accès aux services de santé.

3. Questions

- Comment l'organisation veille-t-elle à réduire les conséquences néfastes pour la santé de ses activités ?

- Comment l'organisation contribue-t-elle à la promotion de la santé en empêchant ou, si nécessaire, en atténuant les dommages éventuels sur ses territoires ?
- Contribue-t-elle à l'amélioration de l'accès aux services de santé ?

4. Exemples

1. Définir les impacts de l'organisation sur la santé.
2. Etudier la contribution que l'organisation peut apporter à la bonne santé des communautés.
3. Identifier les problématiques spécifiques de ses territoires et communautés en matière de santé et d'accès aux services de santé.
4. Identifier des partenaires locaux avec qui élaborer et déployer des actions et/ou programmes contribuant à la bonne santé des communautés et/ou facilitant l'accès aux services de santé.
5. Prévenir les risques pour la santé et les accidents de citoyens et d'agents (programmes de prévention, assistance dans la lutte contre le tabagisme, éducation pour une alimentation saine, ...).

5. Risques en cas de négligence

Contribuer à la dégradation de la santé de la population.

6. Mesures de performance

- Existence de mesure de la santé dans sa zone géographique.
- Nombre de programme de prévention vers le personnel et/ou vers les citoyens.

Domaine d'action 7 : investissement dans des projets sociaux

1. Définition

L'investissement dans la société intervient lorsque des organisations investissent leurs ressources dans des initiatives et programmes visant à améliorer les aspects sociaux de la vie de la communauté.

Il convient que les investissements dans la société privilégient les projets qui sont viables à long terme et contribuent au développement durable.

Le partage des informations, la consultation et la négociation avec les parties prenantes locales permettent une approche participative de l'identification et de la mise en œuvre d'investissements dans la société.

2. Objectifs

- Apporter sa contribution aux besoins et aux priorités sociales des communautés au sein desquelles elle opère, en tenant compte des priorités fixées par les décideurs locaux et nationaux.
- Encourager l'implication des communautés dans la conception et la mise en œuvre de projets car cela peut aider les projets à survivre et à prospérer lorsque l'organisation n'est plus impliquée.

3. Questions

- De quelle manière l'organisation prend-elle en compte les besoins sociaux de la communauté locale et comment y répond-elle ?
- Comment l'organisation évalue-t-elle la performance environnementale, sociale et économique de chacun de ses projets d'investissement ?
- Comment s'assure-t-elle du caractère pérenne de ses investissements immatériels et matériels et de leur capacité à diminuer la dépendance de la communauté vis-à-vis de l'organisation ?

4. Exemples

1. Favoriser l'écoute des parties prenantes pour évaluer les besoins et déterminer les priorités du territoire et de la communauté.
2. Identifier des partenaires locaux, porteurs de projets sociaux.
3. Apporter un soutien financier ou autre, en organisant des événements sociaux ou culturels, ...
4. Soutenir des citoyens défavorisés socialement (par exemple, accès pour la population locale fragilisée au restaurant de l'organisation publique).
5. Identifier le niveau de dépendance de la communauté vis-à-vis de l'organisation afin de prendre en compte le caractère pérenne des projets par l'autonomisation de la communauté.
6. Soutenir des projets de développement international.

5. Risques en cas de négligence

Nuire à l'image de l'organisation publique quant à sa mission première de favoriser la cohésion sociale et de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie de la communauté.

6. Mesures de performance

- Montant des investissements dans des projets sociaux.
- Nombre d'investissements dans des projets sociaux.