

Cartographier les processus et la RSE de Vélocité

Pour obtenir un label d'entreprise responsable exigé par plusieurs grands clients, Vélocité doit décrire ses processus et ses engagements. Mme Garnier vous confie, comme assistant(e) de direction, la préparation du dossier à partir des éléments réunis par les services (document 1).

Document 1 : éléments réunis par les services

Élément	Contenu
Activités recensées	conception, assemblage, livraison, service après-vente, paie, informatique, achats, revue de direction trimestrielle
Chaîne d'approvisionnement	batteries sous-traitées en Asie, acheminées par bateau puis camion ; audit social du fournisseur jamais réalisé
Parties prenantes actives	association de riverains opposée à l'extension ; trois grands comptes exigeant un label RSE ; CSE demandant un plan de mobilité
Communication actuelle	slogan « vélos 100 % verts »

Le processus « concevoir, assembler et livrer les vélos » est, dans la cartographie des processus, un processus :

- ☐ De pilotage
- ☐ Métier (ou de réalisation), qui crée directement la valeur pour le client
- ☐ Support

La gestion de la paie et la maintenance informatique sont des processus :

- ☐ Support : ils fournissent les ressources nécessaires aux processus métier
- ☐ Métier
- ☐ De pilotage

La revue trimestrielle où la direction fixe les objectifs et analyse les indicateurs relève d'un processus :

- ☐ Support
- ☐ Métier
- ☐ De pilotage

La sous-traitance des batteries dans une usine dont les conditions de travail sont mal connues pose d'abord une question de responsabilité :

- ☐ Économique
- ☐ Environnementale uniquement
- ☐ Sociale et sociétale : devoir de vigilance sur la chaîne de valeur

L'association de riverains qui conteste l'extension de l'atelier et les grands clients qui exigent le label sont, pour Vélocité, des :

- ☐ Actionnaires
- ☐ Contre-pouvoirs, parties prenantes capables d'influencer ses décisions
- ☐ Concurrents

Vélocité annonce « vélos 100 % verts » alors que ses batteries parcourent 10 000 km avant montage. Du point de vue de la responsabilité éthique, cette communication est :

- ☐ Acceptable, car l'usage du vélo est écologique
- ☐ Discutable : elle masque une partie de l'impact réel (écoblanchiment) et fragilise la confiance
- ☐ Obligatoire pour obtenir le label

L'indicateur le plus pertinent pour suivre la performance environnementale du processus de livraison est :

- ☐ Les émissions de CO2 par vélo livré
- ☐ Le chiffre d'affaires par livraison
- ☐ Le nombre de salariés du service logistique