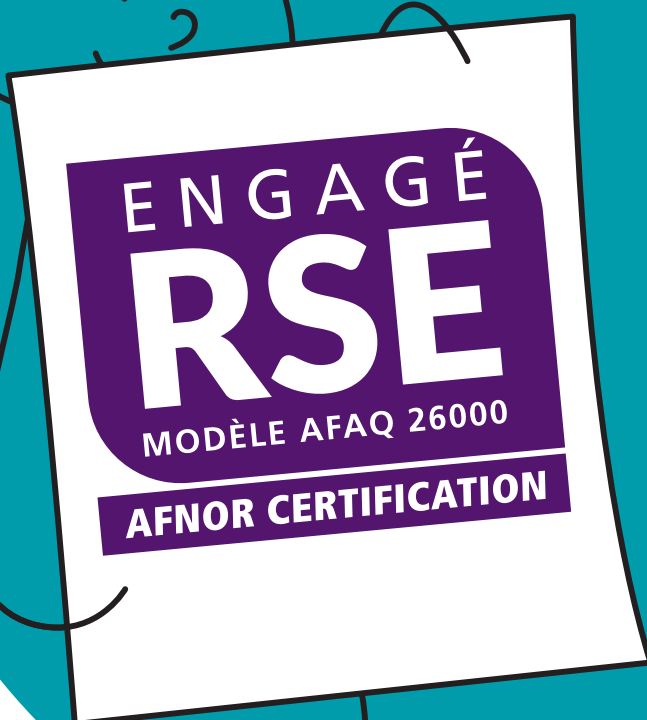


VERSION 2021

GUIDE DU LABEL ENGAGÉ RSE

DÉCRYPTAGE DU

MODÈLE D'ÉVALUATION



afnor
CERTIFICATION

Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification, est illicite.

SOMMAIRE



Mesurer aujourd'hui sa démarche pour préparer demain	4
La communauté Engagé RSE.....	5
À la découverte du modèle d'évaluation Engagé RSE.....	6
Le Label Engagé RSE : outil d'identification et de formalisation de sa raison d'être.....	7
Les 8 chapitres du modèle d'évaluation Engagé RSE	8
Une évaluation en 3 étapes	10
Focus sur le rapport d'évaluation Engagé RSE	13
Un système de notation et scoring unique.....	14
Communication autour du label.....	15
Une reconnaissance internationale via la marque « Responsibility Europe »	15
Le Label Engagé RSE : un choix stratégique	16
Un outil de réflexion stratégique et d'appropriation des enjeux RSE	16
Un outil de mobilisation interne	16
Un outil de pilotage pour construire, structurer et faire progresser sa démarche ..	16
Un outil de valorisation pour crédibiliser sa démarche	16
Un réseau d'experts RSE pour mener les évaluations	17
Le modèle d'évaluation Engagé RSE : que contiennent les critères et comment sont-ils évalués ?	18
Évaluation des pratiques	18
Chapitre 1 : Gouvernance.....	19
Chapitre 2 : Déploiement de la démarche RSE.....	22
Chapitre 3 : Ressources humaines, relations et conditions de travail	25
Chapitre 4 : Modes de production et de consommation durables.....	28
Chapitre 5 : Ancrage territorial : communautés et développement local	31
Évaluation des résultats	32
Chapitre 6 : Indicateurs environnementaux	34
Chapitre 7 : Indicateurs sociaux.....	36
Chapitre 8 : Indicateurs économiques.....	38
Annexes	40
Annexe 1 : l'ISO 26000, socle du Label Engagé RSE.....	40
Annexe 2 : Lien entre le modèle d'évaluation Engagé RSE et les principaux référentiels internationaux du développement durable	41

MESURER AUJOURD'HUI SA DÉMARCHE POUR PRÉPARER DEMAIN

Guide du Label Engagé RSE - Version 2021 : pourquoi cette nouvelle version ?

Ce nouveau Guide du Label Engagé RSE propose une version actualisée du référentiel, à la hauteur des enjeux de développement durable d'aujourd'hui et en phase avec les attentes des toutes les parties prenantes.

Le champ de la responsabilité sociétale (RSE), et l'on ne peut que s'en réjouir, a dépassé le cercle des initiés qui s'étaient lancés il y a plus de 10 ans dans la démarche par conviction. Aujourd'hui la question n'est plus « qui a entamé une démarche RSE ? » mais plutôt « pourquoi ne l'avez-vous toujours pas mise en place ? ».

Cette tendance de fond est d'ailleurs appelée à s'accroître sous le coup de la pression réglementaire – loi PACTE, loi anti-gaspillage pour une économie circulaire, loi sur le devoir de vigilance, loi Sapin II, ou encore obligation en matière de reporting extra financier, à laquelle de nombreuses entreprises doivent d'ores et déjà répondre. L'Agenda 2030 (17 Objectifs de Développement Durable et 3 engagements) de l'ONU, entré en vigueur le 1er janvier 2016, offre également un nouveau cadre d'objectifs universels et transformateurs pour les organisations, avec une portée étendue et centrée sur les populations.

Alors, si vous lisez ce guide, c'est que la RSE de votre organisation est devenue une priorité. Nous vous en félicitons et nous tenons à vos côtés pour vous aider à mettre en place une démarche pertinente et efficace.

La RSE est un sujet vaste à explorer.

Dans cette quête, 2010 fut un jalon historique puisque pour la première fois, une norme internationale définissait un cadre et des lignes directrices pour la responsabilité sociétale des organisations. Il s'agit de l'ISO 26000. Au travers de sept principes fondamentaux appelés « questions centrales », cette norme volontaire apporte des repères forts aux organisations de tous pays pour mener une réflexion stratégique sur sa démarche de responsabilité sociétale. Elle porte à la fois sur la réflexion stratégique de l'organisation et sur le déploiement opérationnel d'une démarche efficace.

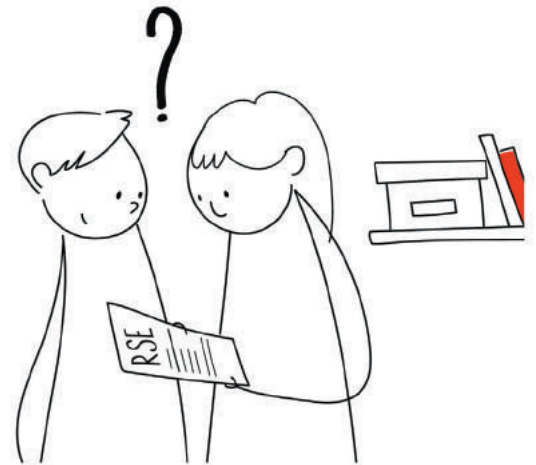
Socle incontournable, la norme ISO 26000 reste néanmoins un guide générique applicable à tous. Alors comment répondre à l'ampleur de ses propres enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance ? Comment identifier ses priorités d'actions ? Comment évaluer la pertinence de ses pratiques ? Une réponse : l'évaluation tierce partie.



En acceptant d'ouvrir ses portes à un expert de la RSE, vous bénéficierez d'une occasion rare d'introspection, en questionnant à la fois vos pratiques en place et les fondements même de votre stratégie de développement. L'évaluation permet de prendre du recul afin de réfléchir aux orientations possibles de votre activité, pouvant à la fois en assurer la pérennité et améliorer la contribution de votre organisation au 17 Objectifs de Développement Durable.

C'est donc pour aider les organisations à évaluer la pertinence et le niveau de maturité de leurs pratiques, qu'AFNOR Certification propose une méthode d'évaluation et son expertise, éprouvées depuis plus de 12 ans auprès de près de 800 organisations de toutes tailles et de tous secteurs d'activité.

AFNOR Certification est ainsi fière de réunir une communauté de plus de 250 labellisés en France et à l'international et plus de 1 000 organisations engagées aux premières étapes du parcours « Engagé RSE ».



LA COMMUNAUTÉ ENGAGÉ RSE

Le Label Engagé RSE, c'est aussi une communauté de labellisés que vous intégrerez dès l'obtention de votre label. S'engager dans cette communauté c'est rejoindre un réseau d'organisations partageant les mêmes problématiques, échanger entre opérationnels, confronter vos démarches, projets et actions, comparer vos indicateurs et partager vos retours d'expérience, freins et facteurs clés de succès...pour vous améliorer, ensemble, autour de valeurs communes.

N'attendez plus et rejoignez la communauté « Engagé RSE ».



Groupe LinkedIn réservé aux organisations labellisées

Partage de bonnes pratiques, veille quotidienne et échanges entre labellisés



Newsletter bi-mensuelle

Interviews de labellisés, actus, événements AFNOR ou partenaires



Une web-conf mensuelle

Rendez-vous visio d'une heure chaque mois pour échanger entre labellisés

À LA DÉCOUVERTE DU MODÈLE D'ÉVALUATION ENGAGÉ RSE

Choisir de devenir « Engagé RSE », c'est adresser un signal fort : celui d'une organisation qui assume les impacts de ses décisions et s'engage à contribuer aux Objectifs du Développement Durable des Nations-Unies au quotidien.

Basé sur les référentiels et standards internationaux, le Label Engagé RSE évalue le niveau d'intégration de la RSE dans la stratégie et le management de l'organisation et qualifie le niveau de maturité de l'organisation en RSE. Les critères d'évaluation du Label Engagé RSE font également le lien avec les grands référentiels internationaux de développement durable (tels que l'Agenda 2030 bien entendu, mais également les 10 principes du Global Compact et les GRI Standards). Le référentiel du label facilite aussi le travail de reporting extra-financier des responsables RSE, puisqu'il est directement lié aux dispositifs réglementaires de reporting extra-financier (DPEF et CSRD).

Enfin, le label accompagne de manière pratique et méthodique les organisations qui souhaitent questionner leur raison d'être et, pourquoi pas, obtenir la qualité de société à mission, tel que préconisé par la Loi PACTE.



LE LABEL ENGAGÉ RSE : OUTIL D'IDENTIFICATION ET DE FORMALISATION DE SA RAISON D'ÊTRE

■ Raison d'être, société à mission ... de quoi parle-t-on ?

Publiée au journal officiel le 23 mai 2019, la Loi PACTE modifie le code civil et le code de commerce par l'intégration des notions, nouvelles, de « **raison d'être** » et de « **société à mission** ».

L'article 1833 du code civil est ainsi complété par un nouvel alinéa précisant que « la société est gérée dans son intérêt social, **en prenant en considération les enjeux sociaux et environnementaux de son activité** ».

L'article 1835 prévoit quant à lui que « les statuts [de l'entreprise] peuvent préciser **une raison d'être, constituée des principes dont la société se dote et pour le respect desquels elle entend affecter des moyens dans la réalisation de son activité** ».

Définir sa raison d'être et identifier ses objectifs sociaux et environnementaux.

Enfin, l'article L. 210-10 du code de commerce précise désormais qu'« **une société peut faire publiquement état de la qualité de société à mission lorsque les conditions suivantes sont respectées** :

- 1° Ses statuts précisent une raison d'être (...);
- 2° Ses statuts précisent un ou plusieurs objectifs sociaux et environnementaux que la société se donne pour mission de poursuivre (...);
- 3° Ses statuts précisent les modalités du suivi de l'exécution de la mission mentionnée au 2°. (...);
- 4° L'exécution des objectifs sociaux et environnementaux mentionnés au 2° fait l'objet d'une vérification par un organisme tiers indépendant (...).

● 1° Ses statuts précisent une raison d'être (...):

Dans le chapitre 1 du référentiel du Label Engagé RSE, l'entreprise est évaluée sur la réflexion qu'elle mène sur ses valeurs, sa vision et sa raison d'être.

L'entreprise a-t-elle mené une réflexion sur la durabilité de son activité ? Ses activités au quotidien s'exercent-elles dans le respect et la continuité de la vision durable stratégique de l'organisation ? En avançant ainsi dans l'évaluation, l'expert évaluateur amènera l'entreprise labellisée à s'interroger sur sa raison d'être, et à en préciser la formulation et les contours. L'étape suivante, logique pour l'entreprise, pourra ainsi être la précision de cette raison d'être dans ses statuts !

● 2° Ses statuts précisent un ou plusieurs objectifs sociaux et environnementaux que la société se donne pour mission de poursuivre (...):

Comme le préconise l'ISO 26000, une entreprise engagée dans une démarche de RSE transverse et pérenne doit avoir identifié ses parties prenantes et initié un dialogue avec elles pour comprendre leurs besoins et attentes dans le but de prioriser ses enjeux RSE, ses objectifs à atteindre et ses actions à mener. C'est aussi tout l'objet du chapitre 1 du référentiel du Label qui permettra à l'entreprise de préciser plus facilement, et rapidement, ses objectifs sociaux et environnementaux.

Les chapitres 2 à 8 du Label Engagé RSE inviteront ensuite l'entreprise à déployer sa démarche RSE au service de sa raison d'être, la suivre et l'améliorer dans le temps.

LES 8 CHAPITRES DU MODÈLE D'ÉVALUATION ENGAGÉ RSE

Dans le cadre du modèle Engagé RSE, il a été décidé de ne pas suivre l'architecture de l'ISO 26000 (soit les 7 principes de la responsabilité sociétale qui eux-mêmes se déclinent en 7 questions centrales au travers d'un critère unique et / ou des domaines d'action spécifiques). En effet, les 7 principes et leurs questions centrales associées sont transverses à toute démarche RSE et représentent les valeurs de base de l'organisation. Par ailleurs, un nombre chaque jour plus important d'organisations structurent leur réflexion et leur stratégie de RSE sur la base de grands référentiels internationaux de développement

durable connexes, comme l'Agenda 2030, les 10 principes du Global Compact, ou encore les GRI Standards.

Ainsi, afin d'être en phase avec les réalités opérationnelles de toute organisation, le modèle Engagé RSE est structuré en 5 chapitres de pratiques et 3 chapitres de résultats. Ce sont ainsi 49 critères qui balayent l'ensemble des principes de RSE, questions centrales et lignes directrices relatives à l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation au sens de l'ISO 26000.



5 chapitres de pratiques stratégiques, managériales et opérationnelles

Critères

CHAPITRE 1 Gouvernance

- 1.1 - Réflexion sur les valeurs, la vision et la raison d'être
- 1.2 - Identification et dialogue parties prenantes
- 1.3 - Priorisation des enjeux RSE
- 1.4 - Transparence et prise de décisions
- 1.5 - Loyauté des pratiques
- 1.6 - Leadership et influence positive des dirigeants

CHAPITRE 2 Déploiement de la démarche RSE

- 2.1 - Engagements RSE, objectifs et plans d'actions associés
- 2.2 - Identification des rôles, des responsabilités et autorités en matière de responsabilité sociétale
- 2.3 - Pilotage de la démarche RSE
- 2.4 - Veille technologique, concurrentielle et sur les bonnes pratiques
- 2.5 - Veille et conformité à la réglementation et aux autres exigences
- 2.6 - Reporting RSE
- 2.7 - Communication interne
- 2.8 - Communication externe

CHAPITRE 3 Ressources humaines, relations et conditions de travail

- 3.1 - Déclinaison de la politique RS au niveau des RH
- 3.2 - Formation et compétences
- 3.3 - Implication du personnel dans la démarche RSE de l'entreprise et sur son territoire
- 3.4 - Égalité, diversité et lutte contre les discriminations
- 3.5 - Plans de carrières, partage de valeur et intéressement RSE
- 3.6 - Dialogue social
- 3.7 - Santé et sécurité au travail (S&ST)
- 3.8 - Qualité de vie au travail QVT

CHAPITRE 4 Modes de production et de consommation durables

- 4.1 - Innovation et conception vers une production durable
- 4.2 - Achats responsables
- 4.3 - Prévention de la pollution (eau, air et sol)
- 4.4 - Utilisation durable des ressources et lutte contre le changement climatique
- 4.5 - Protection de l'environnement et de la biodiversité
- 4.6 - Relation aux consommateurs et marketing responsable

CHAPITRE 5 Ancrage territorial : communautés et développement local

- 5.1 - Connaissance des enjeux et contribution au développement environnemental et à l'emménagement du ou des territoire(s)
- 5.2 - Connaissance des enjeux et contribution au développement social du ou des territoire(s)
- 5.3 - Connaissance des enjeux et contribution au développement économique du ou des territoire(s)

3 chapitres de résultats

CHAPITRE 6 Résultats environnementaux

- 6.1 - Matières premières
- 6.2 - Utilisation de l'eau
- 6.3 - Biodiversité
- 6.4 - Énergie et gaz à effet de serre
- 6.5 - Effluents et déchets
- 6.6 - Satisfaction des Parties Prenantes (internes et externes) : attentes environnementales

CHAPITRE 7 Résultats sociaux

- 7.1 - Emploi
- 7.2 - Santé et sécurité
- 7.3 - Formation et éducation
- 7.4 - Diversité, équité et égalité des chances
- 7.5 - Droits de l'Homme et société civile
- 7.6 - Satisfaction des Parties Prenantes (internes et externes) : attentes sociales

CHAPITRE 8 Résultats économiques

- 8.1 - Performance économique et présence sur le marché
- 8.2 - Redistribution de la VA
- 8.3 - Politique salariale
- 8.4 - Investissements RSE
- 8.5 - Qualité et satisfaction des consommateurs
- 8.6 - Satisfaction des attentes des parties prenante externes en termes de développement durable



UNE ÉVALUATION EN 3 ÉTAPES





Préparation

La préparation participe largement à la valeur ajoutée de l'évaluation Engagé RSE : les finalités de l'évaluation y sont identifiées et clarifiées avec les dirigeants. Ces finalités peuvent être de plusieurs ordres et sont souvent complémentaires. Par exemple :

- Etablir un diagnostic avancé de l'intégration de la RSE au sein de l'entreprise
- Apporter un regard externe et une expertise sur l'entité évaluée, en mettant en avant ses points à pérenniser et ses points à améliorer : des plans d'actions pourront ainsi être dégagés en fonction des priorités
- Faciliter la prise de conscience des changements nécessaires
- Mettre en place un système de comparaison externe ou interne (benchmark) des pratiques et des résultats
- Démontrer l'engagement RSE de l'organisation à ses donneurs d'ordre, prospects ou autres parties prenantes
- Améliorer et structurer la communication interne et /ou externe vers les parties prenantes

Si la préparation sur site est préférable (une journée est la durée optimale à prévoir pour une bonne préparation), il peut être envisagée de la réaliser à distance pour des raisons de disponibilité / temps de l'organisation évaluée.

La préparation permet, en accord avec la direction de l'entité évaluée, de définir les modalités les plus pertinentes pour évaluer ses pratiques et ses outils de pilotage, afin de déboucher sur un plan d'évaluation intégrant les différentes parties prenantes, tant internes qu'externes, à consulter lors de l'évaluation.

L'évaluateur collectera à cette phase un certain nombre d'informations visant à identifier les principales caractéristiques et les principaux enjeux de l'organisation.

Exemple de documents collectés :

- La stratégie et la politique de l'entité évaluée ;
- Les informations générales concernant l'entité (lien avec un groupe, organigramme, documents de présentation et de description des activités, etc.) ;
- La compilation des indicateurs suivis par l'entité (les résultats doivent porter, sauf

exception, sur une période suffisante pour indiquer une tendance) ;

- Les différents documents relatifs au management (cartographie des processus quand elle existe, documents relatifs à la communication tant interne qu'externe sur le sujet...).

L'identification des parties prenantes à contacter lors de l'évaluation se fait quant à elle en coopération directe avec la direction de l'organisation et comprend deux volets :

- L'identification des parties prenantes internes : l'ensemble des dirigeants (responsable financier, responsable des ressources humaines...), les collaborateurs et leurs représentants (délégués du personnel, membres du CHSCT) et les actionnaires. Ces parties prenantes sont rencontrées physiquement lors de l'évaluation comme convenu dans le plan d'évaluation ;
- L'identification des parties prenantes externes : il est préconisé de contacter au moins 5 parties prenantes externes pertinentes par rapport aux activités et à leur implantation (clients, fournisseurs, DRIRE, médecine du travail, collectivités, ADEME, associations de riverains, associations d'insertion au travail, réseaux de formation, pompiers, préfecture...). Ces parties prenantes sont soit contactées par téléphone, soit rencontrées lors de l'évaluation sur site (au cours d'un déjeuner de travail par exemple).

Pour finir, la préparation permet, avec l'équipe dirigeante, d'envisager les modalités de la phase de restitution, en identifiant le public devant lequel les conclusions de l'évaluation pourront être délivrées. Une restitution ultérieure et plus complète (intégrant l'ensemble des scores par pratique et domaine de résultats) peut aussi être envisagée, devant un public choisi (CODIR, ensemble du personnel, parties prenantes externes...), selon les finalités poursuivies par les dirigeants de l'organisation évaluée.



Évaluation

L'évaluateur analyse de manière factuelle les points à pérenniser et ceux à améliorer, afin d'attribuer un score pour chaque critère de pratiques du modèle d'évaluation.

Lors de l'évaluation, il notamment est amené à s'entretenir avec différents collaborateurs de l'organisation évaluée, tout comme avec les différentes parties prenantes externes identifiées lors de la préparation, afin de rechercher des exemples factuels alimentant la planification, la mise en œuvre, le déploiement, la mesure et l'amélioration des pratiques couvertes par le modèle Engagé RSE.

L'évaluateur apprécie également la pertinence des indicateurs par rapport aux enjeux, les niveaux d'atteinte des objectifs, les tendances et la comparaison avec des données extérieures, pour déterminer le score à attribuer aux critères de résultats du modèle Engagé RSE.

L'évaluation se déroulant sur plusieurs jours, l'évaluateur peut organiser des réunions intermédiaires afin de clarifier d'éventuelles ambiguïtés et faciliter la réunion de restitution.



Bilan et suivi

L'évaluateur dispose d'une durée hors site pour rédiger le rapport d'évaluation, consolider le score global et préparer la réunion de restitution.

Lors de la réunion de restitution, l'évaluateur présente les points forts de l'organisation et les pistes d'amélioration pour les 5 chapitres de pratiques et les 3 chapitres de résultats. Il communique également la note globale et le niveau atteint correspondant.

Puis, pour chacun des critères, il restitue les faits saillants qui caractérisent la démarche de l'entreprise et son niveau de maturité en termes de responsabilité sociétale, et liste ses préconisations de pratiques à pérenniser et de pratiques à améliorer.

L'évaluateur tient compte des échanges et remarques de l'organisation lors de la réunion de restitution dans la rédaction finale du rapport d'évaluation. Il finalise le rapport d'évaluation et le transmet au chargé de clientèle d'AFNOR Certification. Le rapport d'évaluation est ensuite transmis par le chargé de clientèle à l'organisation évaluée.

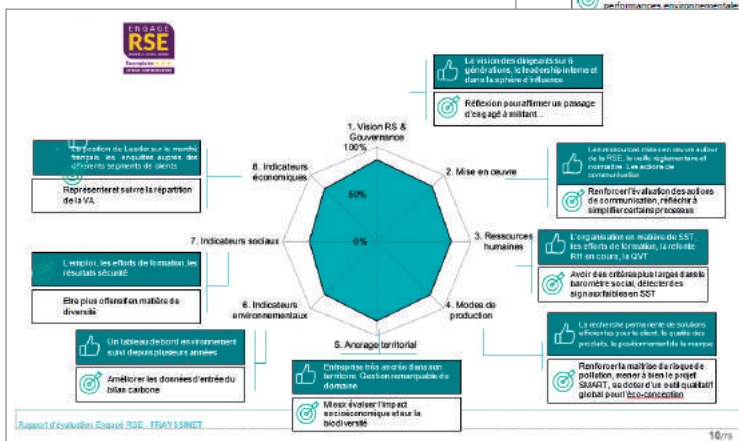
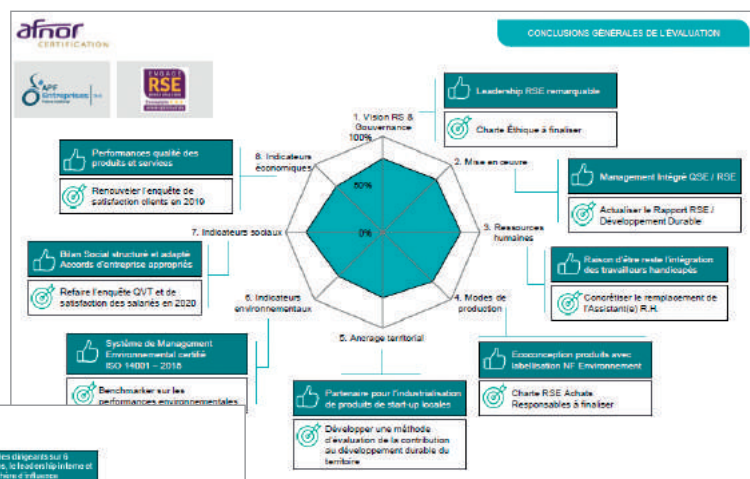
18 mois après l'évaluation initiale, l'évaluateur revient sur site pour une évaluation de suivi. L'évaluation de suivi, moins longue que l'évaluation initiale, a pour objectif de s'assurer de la continuité du dynamisme du déploiement de la démarche RSE au sein de l'organisation. L'évaluateur fait le focus sur les points saillants de l'évaluation initiale et accompagne l'organisation dans ses réflexions d'actions menées ou à mener en actualisant ses préconisations. Un rapport de suivi est délivré, complémentaire du rapport d'évaluation initiale. L'évaluation de suivi ne donne pas lieu à une nouvelle cotation (option 1), sauf si l'organisation évaluée le souhaite (option 2). Dans ce cas-là, les durées de l'évaluation de suivi seront égales aux durées de l'évaluation initiale, puisque l'ensemble du référentiel Engagé RSE doit être repassé en revue, afin de permettre à l'organisation évaluée d'afficher un niveau de maturité supérieur si les pratiques ont progressé.

FOCUS SUR LE RAPPORT D'ÉVALUATION ENGAGÉ RSE

Véritable outil de pilotage stratégique de sa démarche RSE, le rapport d'évaluation remis à l'organisation comprend une synthèse générale de son niveau de maturité RSE et fait le focus sur la performance de l'organisation sur chacun des chapitres du modèle Engagé RSE.



Il comprend également une matrice de performance RSE globale permettant au responsable RSE de valoriser directement et de manière visuelle en interne et en externe le niveau de maturité de sa démarche RSE, ses points forts et ses points à améliorer.

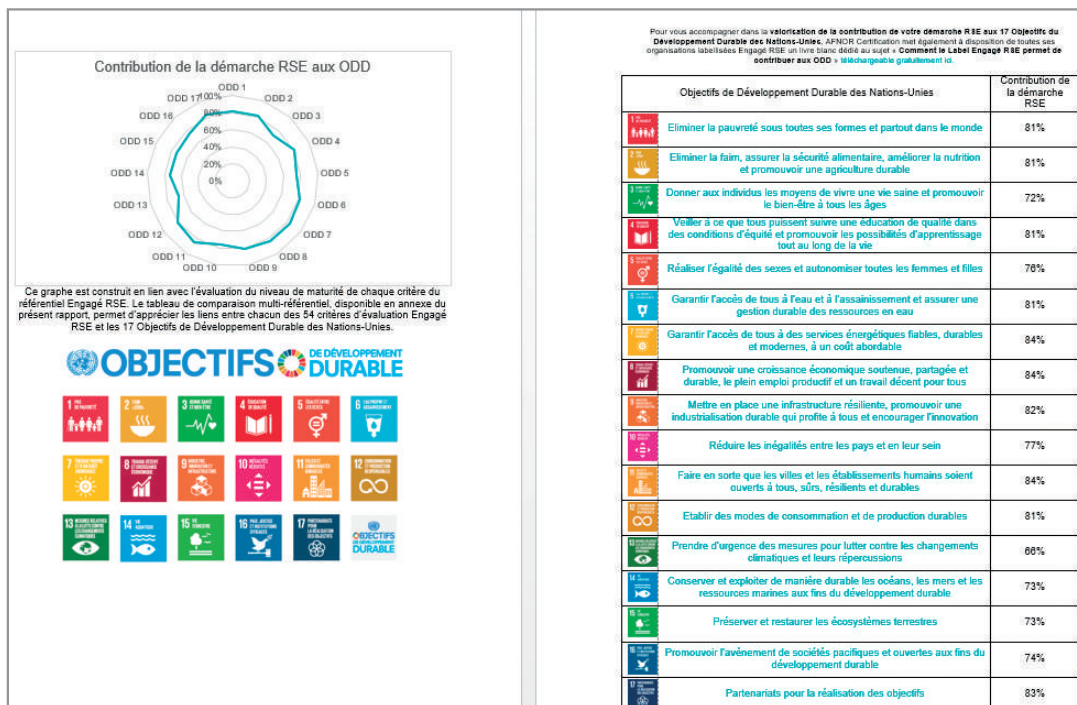


Le + du rapport d'évaluation Engagé RSE : la mesure de votre contribution aux ODD

Les 49 critères du Label Engagé RSE sont tous liés à un ou plusieurs des 17 Objectifs de Développement Durable. Ainsi, en calculant un niveau de maturité au critère d'évaluation Engagé RSE, le modèle de cotation du Label permet de calculer directement une mesure de la contribution à ou aux ODD qui lui sont liés.

Le rapport du Label Engagé RSE offre alors un aperçu de cette contribution, sous format visuel et facilement communicable aux parties prenantes internes et externes.

Par ailleurs, un tableau de croisement multi-référentiel permet à l'organisation de situer son niveau de contribution à d'autres référentiels comme les GRI Standards, les 17 ODD et leurs 169 cibles, les 10 principes du Global Compact et les attendus de la déclaration de performance extra-financière (article L.225-102-1 III du code de commerce), et bien entendu, l'ISO 26000.



UN SYSTÈME DE NOTATION ET SCORING UNIQUE

Afin de s'assurer de la cohérence et de la pérennité de la démarche de responsabilité sociétale, le système de cotation utilisé par l'évaluateur s'inscrit dans une logique d'amélioration continue selon le concept du PDCA (*plan, do, check, act*) : pertinence (P), déploiement (D), évaluation (C) et amélioration (A).

L'évaluateur s'assure ainsi que le critère analysé est abordé selon une approche planifiée, puis déployée et évaluée pour enfin être revue à des fins d'amélioration. Pour chacun des critères, un score est calculé à partir de l'évaluation des pratiques managériales et opérationnelles de l'entreprise sur chacune des étapes du PDCA.

Une attention particulière et systématique est portée au lien de causalité entre les pratiques et les résultats.

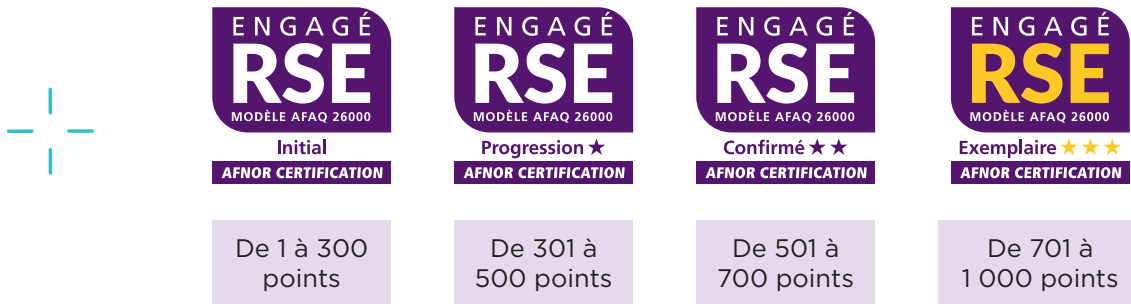
À l'issue de la notation de chaque critère, une moyenne est réalisée pour chacun des chapitres. La somme finale de ces notes conduira à une valeur sur 1 000 points, reflet du niveau de maturité Engagé RSE. Si cette note peut être communiquée en interne pour challenger les équipes à s'améliorer et à s'impliquer toujours plus dans la démarche, il n'est pas possible de communiquer en externe sur cette note.



COMMUNICATION AUTOUR DU LABEL

Une fois l'évaluation validée par AFNOR Certification, il est temps pour l'organisation labellisée de communiquer auprès de ses parties prenantes sur son niveau de maturité obtenu.

Elle obtient ainsi l'un des 4 logos suivants, correspondant à son niveau de maturité RSE :



Pour les différents niveaux, excepté le niveau « Initial », l'organisation labellisée a la possibilité d'utiliser le logo Engagé RSE correspondant au niveau atteint pendant 36 mois, à condition

d'effectuer une évaluation de suivi 18 mois après l'évaluation initiale. Autrement dit, la reconnaissance du Label Engagé RSE est valable 3 ans (36 mois) à compter de l'évaluation initiale.

Depuis 2021, l'évalué a la possibilité de mettre en avant son engagement sur le packaging de ses produits via la **déclinaison du logo Engagé RSE**.



UNE RECONNAISSANCE INTERNATIONALE VIA LA MARQUE « RESPONSIBILITY EUROPE »



« Responsibility Europe », est une nouvelle marque internationale de référence en matière de labels Développement Durable et RSE dont Engagé RSE est l'un des 3 partenaires fondateurs. Vous avez ainsi l'opportunité d'afficher un second label en plus de votre Label Engagé RSE dans votre communication et de clarifier la portée internationale ainsi que la haute crédibilité de votre démarche.

Responsibility Europe, c'est quoi ?

« Responsibility Europe » devient le trait d'union européen entre les labels et certifications RSE de premier plan qui partagent le même ADN, avec des valeurs et des exigences de maturité fortes.

Le site internet de référence pour tout lien ou information est : www.responsibility-europe.org

LE LABEL ENGAGÉ RSE : UN CHOIX STRATÉGIQUE

Un outil de réflexion stratégique et d'appropriation des enjeux RSE

L'évaluation permet aux organismes de confronter leur organisation et leurs pratiques au regard externe d'un évaluateur expert de la RSE. Les questionnements induits par le modèle et les commentaires de l'évaluateur mettent en évidence de nouvelles pistes de réflexion et invitent à aborder l'activité de l'entreprise sous un angle différent, quel que soit le niveau d'engagement de l'entreprise. L'évaluation interpelle autant l'entreprise sur ce qu'elle fait, que sur comment elle le fait.

L'évaluation est également, dans de nombreux cas, l'occasion de former et de sensibiliser les salariés aux problématiques du développement durable.

Un outil de mobilisation interne

Le modèle Engagé RSE est considéré par les organismes évalués comme un outil au fort potentiel de mobilisation interne. La reconnaissance externe par un tiers reconnu permet de valider l'importance stratégique des actions engagées. Elle permet de valoriser les efforts des salariés et de fédérer l'ensemble des collaborateurs autour d'un projet porteur de sens qui incarne les valeurs de l'entreprise. Notamment, l'évaluation est l'occasion de recenser, mettre en exergue et partager les bonnes (et moins bonnes) pratiques des uns et des autres (entités, services, collaborateurs). Cette dimension de benchmark interne et externe devient souvent une préoccupation première dès lors que l'entreprise s'engage dans une évaluation.

Un outil de pilotage pour construire, structurer et faire progresser sa démarche

Compatible avec les systèmes de management éventuellement présents dans les organisations, le modèle Engagé RSE permet avant tout, quel que soit son niveau de maturité, de structurer sa démarche. Pour celles qui débutent, le modèle contribue à établir sa stratégie et un plan d'action pour atteindre ses objectifs. Il permet notamment d'améliorer la définition des enjeux ainsi que l'identification, la prise en compte et l'analyse des attentes des parties intéressées. Pour les entreprises plus matures, elle valide la démarche et aide à trouver de nouvelles pistes d'amélioration.

Le rapport remis à l'issue de l'évaluation se révèle ainsi être un véritable outil de pilotage, définissant des pistes d'actions pertinentes et cohérentes pour l'entreprise. Il est un point de départ pour engager un processus d'amélioration continue et se rapprocher progressivement de l'exemplarité.

Un outil de valorisation pour crédibiliser sa démarche

Les évalués témoignent de la crédibilité que confère la reconnaissance d'un organisme tiers à leur démarche. Le caractère innovant de la prestation est un levier de différenciation et de valorisation grâce à la communication qu'il permet. Enfin, les interviews des parties intéressées réalisées par l'évaluateur, ainsi que le rapport, sont des outils facilitant et renforçant des relations de confiance avec les différents interlocuteurs de l'organisation.

Le label représente un réel gain de crédibilité qui permet de faire valoir sa démarche auprès de l'ensemble de ses parties prenantes. Le Label Engagé RSE représente ainsi un avantage concurrentiel conséquent pour certains appels d'offres, tant publics que privés, de plus en plus exigeants en matière de preuves d'un engagement responsable concret et ancré.



Un réseau d'experts RSE pour mener les évaluations

La force du modèle Engagé RSE repose aussi sur l'expertise et la compétence de l'ensemble des évaluateurs Engagé RSE, qui, passionnés de développement durable, œuvrent quotidiennement à la diffusion des principes de responsabilité sociétale sur le terrain auprès de toutes les organisations évaluées par AFNOR Certification.

Le caractère non prescripteur du modèle Engagé RSE exige de la part des évaluateurs, des compétences et une expertise qui permettent d'apprécier le degré de pertinence des pratiques, leur niveau de déploiement et le niveau d'atteinte des résultats. Les qualités requises sont celles des auditeurs d'AFNOR Certification : écoute, empathie, rigueur, impartialité, esprit de synthèse... Le modèle exige, de plus, des qualités de diplomatie et de pédagogie.

AFNOR Certification fait appel, parmi ses auditeurs, à ceux qui possèdent une expertise et des expériences robustes et avérées dans le domaine du développement durable. Des experts non auditeurs ISO aux profils appropriés et complémentaires complètent le pool d'évaluateurs Engagé RSE. Ils sont pour la plupart consultants en RSE et développement durable ou Responsables RH, développement durable, achats responsables, etc.

L'équipe d'évaluation est complémentaire :

Le responsable d'évaluation mène les échanges de façon ouverte, et s'assure de bien balayer

l'ensemble des critères du modèle. Son questionnement intègre la logique du PDCA pour les pratiques aussi bien que pour les résultats. L'évaluateur joue un véritable rôle de « couverture », permettant d'assurer que l'ensemble des critères est examiné. Il saisit les points à pérenniser et les points à améliorer, et sa position de recul lui permet de compléter le questionnement et l'expertise du responsable d'évaluation.

Le plan d'évaluation tire parti de la complémentarité des deux intervenants (pour les structures de plus de 50 salariés) et optimise en termes de durées les champs couverts par chacun d'eux.

Une formation qualifiante pour les évaluateurs Engagé RSE est organisée par AFNOR Compétences. Elle permet de parfaitement maîtriser le modèle Engagé RSE et de développer la maîtrise des outils méthodologiques d'analyse et d'évaluation. L'objectif de cette formation est d'harmoniser les pratiques d'évaluation entre évaluateurs Engagé RSE, de manière à faciliter le benchmark fortement souhaité entre organisations labellisées.

LE MODÈLE D'ÉVALUATION ENGAGÉ RSE : **QUE CONTIENNENT LES CRITÈRES ET COMMENT SONT-ILS ÉVALUÉS ?**



ÉVALUATION DES PRATIQUES

Pour chacun des **5 chapitres de pratiques** du modèle d'évaluation, une présentation générique des enjeux qu'il recouvre sera faite. Puis, pour chacun de leurs **critères d'évaluation**, le présent guide liste des exemples de points à traiter par l'organisation. Ces exemples de points à traiter sont illustratifs et non exhaustifs. Ils ont pour objectif de guider l'organisation dans sa réflexion, en l'aidant à se poser les bonnes questions pour bien appréhender chacun des critères du modèle Engagé RSE.

CHAPITRE 1

Gouvernance

Il s'agit du chapitre clé du modèle d'évaluation Engagé RSE. L'évaluateur évalue la vision et la stratégie de l'organisation en matière de RSE, en cohérence avec les concepts clefs de l'ISO 26000. L'objectif est de **déterminer la cohérence et la pertinence des pratiques pensées et déployées** (fondées sur l'approche stratégique) **et des résultats observés** (en termes d'indicateurs).

Critère 1.1 – Réflexion sur les valeurs, la vision et la raison d'être

L'organisation mène une réflexion sur la compatibilité de son modèle économique avec le développement durable et sur sa raison d'être. Cette réflexion est partagée par les fonctions essentielles (DG, finance, RSE, RH,...).

Ce premier critère questionne la durabilité intrinsèque des activités de l'organisation et la capacité de cette dernière à élaborer une stratégie RSE pertinente, adaptée à ses enjeux, et à agir en conséquence.

Au-delà de l'ISO 26000, l'organisme peut s'appuyer pour y parvenir sur des référentiels internationaux tels que les ODD, les Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards), ou d'autres sources. Il est attendu de l'organisation qu'elle ait une vision « analyse des risques

et opportunités à moyen terme » qui prenne en compte ses parties prenantes. L'activité s'entend au sens des métiers, des produits, des services et des projets de l'organisation.

? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Avez-vous mené une réflexion sur la raison d'être de votre organisation ? Sur sa contribution au développement durable ? Sur l'utilité sociale, environnementale et sociétale de vos activités ?
- Cette réflexion est-elle partagée par les fonctions essentielles de l'organisation (DG, DFI, DRSE, RH, achats...) ?
- Avez-vous formalisé une vision de cette contribution au développement durable ?

- Avez-vous réfléchi sur la durabilité de vos activités en termes de risques et d'opportunités ?
- Quelles ont été les conséquences de ces réflexions ? Leurs résultats ont-ils été pris en compte dans la stratégie de l'organisation ?
- Avez-vous formalisé une raison d'être ? Cette formulation est-elle en ligne avec le discours et les pratiques de l'organisation, avec son métier, avec son offre de produits et services ?
- Comment la raison d'être a-t-elle été définie ? Avec quelles parties prenantes ?
- L'organisation communique-t-elle sur sa raison d'être ? De quelle manière ?

Critère 1.2 – Identification et dialogue parties prenantes

Une organisation mature sur ce critère saura identifier ses parties prenantes et dialoguer avec elles dans le but de connaître leurs intérêts et attentes au regard de sa contribution au développement durable. Parmi ces parties prenantes, elle saura distinguer celles qui constituent sa sphère d'influence et les moyens utilisés pour les influencer.

? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Comment identifiez-vous vos parties prenantes et leurs attentes ? Identifiez-vous parmi ces parties prenantes, celles qui constituent votre sphère d'influence ? Comment avez-vous fait ?
- Quel type d'influence (politique, économique, relationnelle, etc.) pouvez-vous exercer et sur quels types de parties prenantes ?
- Dans quelle mesure l'organisation met-elle en œuvre un dialogue avec ses parties prenantes afin d'identifier dans le temps leurs attentes, leurs intérêts, et les stratégies gagnant/gagnant qui peuvent être développées ?
- Une cartographie des parties prenantes a-t-elle été réalisée ?

Critère 1.3 - Priorisation des enjeux RSE

L'organisation priorise ses enjeux RSE en fonction de ses spécificités (secteur, métiers, territoires) et selon les référentiels internationaux RSE & DD (ISO 26000, ODD, GRI, CSRD, Global Compact,...).

L'évaluateur questionnera l'organisation sur la robustesse sa démarche de RSE découlant d'une bonne appréhension de l'urgence et de l'importance des différents sujets de RSE que l'organisation doit traiter.

Kesako « Impact VS enjeux »

Les impacts d'une organisation sont définis par l'ISO 26000 comme « un changement positif ou négatif subi par la société, l'économie ou l'environnement, résultant entièrement ou en partie des décisions et activités passées et présentes d'une organisation ». La notion d'impact couvre les notions de risques et opportunités.

L'enjeu est plutôt lié à la partie prenante de l'organisation. L'ISO 26000 explique qu'« un ou plusieurs intérêts de la partie prenante peuvent être affectés par les décisions et activités de l'organisation. Cet intérêt associe un « enjeu » à la partie prenante dans l'organisation qui crée une relation avec celle-ci ».

EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Les enjeux, risques et opportunités que vous avez identifiés recouvrent-ils bien les 7 questions centrales de l'ISO 26000 ? Ou bien les 17 Objectifs de Développement Durable des Nations-Unies ?
- Êtes-vous en capacité de spécifier, en lien avec chaque question centrale ou chaque ODD, les pratiques de RSE qu'elle déploie, et/ou pourrait ou devrait mettre en œuvre ?
- Les enjeux retenus comme prioritaires (significatifs) couvrent-ils de manière pertinente et équilibrée les principaux aspects environnementaux, sociaux et économiques en lien avec les 7 questions centrales de l'ISO 26000 ?
- Quelle méthodologie a été utilisée pour prioriser les enjeux ? Comment les parties prenantes, internes et externes, ont-elles été associées ?
- Avez-vous réalisé une analyse de matérialité ?

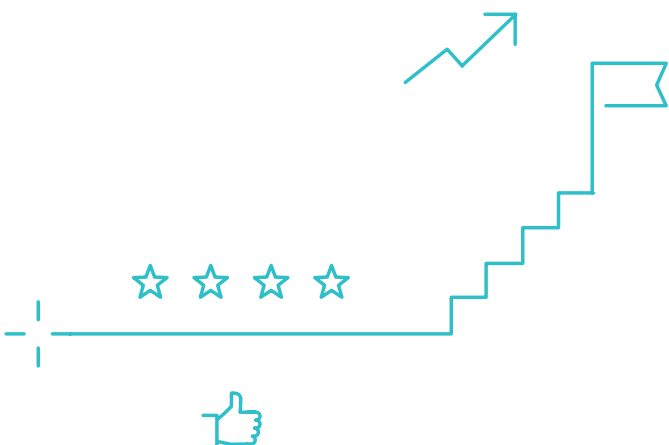
Critère 1.4 - Transparence et prise de décisions

Les instances de prise de décision de l'organisation doivent intégrer la transparence, un comportement éthique, le respect des intérêts des parties prenantes et le principe de légalité. Ils doivent également prendre en compte l'obligation de vigilance quant aux actions de RSE.

Ce sous-critère questionne la capacité de l'organisme à prendre des décisions en toute transparence, et en prenant en compte l'avis de l'ensemble des parties prenantes.

EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Quelles parties prenantes sont concernées par vos processus de prise de décision ? Des outils de consultation et de concertation avec les parties prenantes existent-ils ?
- Les systèmes de gouvernance et de prise de décision permettent-ils de prendre en compte les intérêts des parties prenantes ?
- Comment vous assurez-vous que les enjeux de RSE de votre organisation sont systématiquement pris en compte dans la prise de décision ?



Critère 1.5 - Loyauté des pratiques

L'organisation applique une conduite éthique dans toutes ses activités support et opérationnelles (achats, RH, commerce, finance, etc.).

Faire preuve de RSE, c'est appliquer une conduite éthique à ses transactions avec ses parties prenantes. La loyauté des pratiques inclut la concurrence loyale, la promotion de la RS, l'obligation de vigilance, la prévention de la complicité et la lutte contre la corruption.

Ce critère questionne la capacité de l'organisme à identifier les risques liés à la corruption et à adopter une approche proactive sur ce sujet. La loyauté des pratiques ne doit pas être réduite à l'anti-corruption, mais intégrer le respect des Droits de l'Homme, la lutte contre la fraude, la lutte contre les pratiques déloyales, etc.

? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Avez-vous identifié les risques liés à vos activités en termes de conduite éthique et de loyauté des pratiques (ententes illégales, corruption, clauses abusives de non-concurrence, non-respect des règles des marchés publics, désinformation sur les prix et/ou les produits, abus de la position vis-à-vis des fournisseurs, partenaires, etc.) ?
- Avez-vous des pratiques et/ou des outils de prévention et/ou de suivi permettant d'assurer votre loyauté de conduite dans la mise en œuvre de vos activités ?
- Êtes-vous proactifs dans la détection des risques et la mise en place de pratiques adaptées, au sein de votre organisation et auprès de votre sphère d'influence ?

Critère 1.6 - Leadership et influence positive des dirigeants

Les dirigeants portent et font partager à l'ensemble de l'organisation, ainsi qu'à leurs parties prenantes, leur vision de ce que signifie la RSE au regard des caractéristiques de l'entreprise. Ils font preuve d'exemplarité.

? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Au regard des questions précédentes, comment la direction définit-elle et partage-t-elle sa vision ? Quelles sont ses données d'entrée ? Inclue-t-elle un positionnement sur la contribution de l'organisation aux enjeux globaux du développement durable ?
- Comment la direction communique-t-elle sa vision à l'ensemble de l'organisation ? Comment met-elle en œuvre leur vision ?
- Comment la direction communique-t-elle sa vision à l'externe ? Dans quelle mesure montre-t-elle un leadership quant aux principes de RSE ?
- Comment les dirigeants communiquent-ils sur la raison d'être, en interne et en externe ?

CHAPITRE 2

Déploiement de la démarche RSE

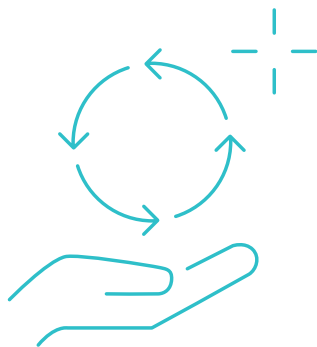
Ce chapitre vise à analyser la manière dont la stratégie de RSE (et la/les politique(s) associée(s)) est déployée au sein de l'organisation et intégrée dans les processus de management. Autrement dit, analyser si cette politique est supportée par des processus qui permettent son déploiement effectif au sein de l'organisation, afin notamment d'atteindre les objectifs associés. L'évaluateur analysera la manière dont l'organisme élabore ses engagements RSE, ses objectifs et ses plans d'actions associés. Il analysera également le pilotage de la démarche RSE.

L'évaluateur saura, à cette étape, déterminer si l'intégration des principes de développement durable concerne toutes les activités et tous les processus de l'organisation, dans une perspective d'amélioration continue. Il évaluera également si les risques et opportunités sont pris en compte dans les processus de l'organisation.

Si la matrice d'analyse reste la norme ISO 26000, l'évaluateur s'adaptera au niveau de maturité de l'organisation. La réunion d'ouverture peut notamment être l'occasion de préciser que le référentiel s'inspire des principes l'ISO 26000, en les listant et en les expliquant. L'objectif de l'évaluateur est de rendre la RS compréhensible, quel que soit le niveau de maturité de son interlocuteur.

Critère 2.1 – Engagements RSE, objectifs et plans d'actions associés

L'organisme élabore ses engagements RSE sur la base des enjeux identifiés et des risques et opportunités associés. Ces engagements sont déclinés en objectifs, cibles et plans d'actions (les dispositions / diligences sont établies et mises en œuvre pour évaluer le respect des engagements).



? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

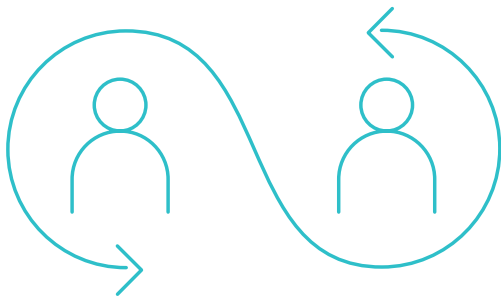
- De quelle manière la stratégie de votre organisation intègre-t-elle vos enjeux spécifiques de RSE ?
- Comment sont élaborés les engagements RSE ? Sont-ils en cohérence avec les enjeux, risques et opportunités en matière de RSE ? En cohérence avec la vision et la raison d'être de l'organisme ?
- Cette stratégie est-elle déclinée à travers les activités de votre organisation, et notamment à travers vos politiques ?
- La stratégie et les politiques de votre organisation intègrent-elles des objectifs associés à vos enjeux de responsabilité sociétale ?

Critère 2.2 – Identification des rôles, des responsabilités et autorités en matière de responsabilité sociétale

Une organisation claire est définie et les parties prenantes internes sont en capacité de déployer la stratégie et la politique RS. Ce critère porte sur la définition, la connaissance et l'appropriation des rôles et responsabilités de chacun au sein de l'organisation.

? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Les rôles, missions ou responsabilités de chaque partie prenante interne sont-ils clairement définis ?
- Cette organisation prévoit-elle le déploiement de la stratégie de responsabilité sociétale ?
- Cette organisation met-elle réellement les collaborateurs en capacité de déployer de manière effective la stratégie ?



Critère 2.3 - Pilotage de la démarche RSE

L'organisation déploie ses plans d'actions RSE au sein de ses différentes activités, services, branches. Elle améliore en continu l'intégration de la RSE dans ses pratiques.

Les informations et les données RSE sont revues et analysées à fréquence régulière. Une instance dédiée est structurée afin de prendre les décisions en conséquence.

? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Comment vous assurez-vous de la prise en compte des enjeux de responsabilité sociale au sein l'ensemble de vos pratiques, procédures, systèmes, activités ? Comment identifiez-vous à cette fin les différentes interfaces avec vos parties prenantes ?
- Le déploiement de la démarche RSE fait-il l'objet d'une revue des actions et résultats obtenus afin de s'inscrire dans une logique d'amélioration continue ?
- Évaluez-vous, à des fins d'amélioration (via un suivi, des indicateurs, un système d'information...), le déploiement de la démarche RSE dans vos activités ?
- Comment sont déployés le ou les plans d'actions RSE au sein des différents services, branches, activités de l'organisme ?

Critère 2.4 - Veille technologique, concurrentielle et sur les bonnes pratiques

L'organisation suit l'évolution du marché (veilles technologique, concurrentielle et sur la communication corporate des clients) et effectue une veille sur les bonnes pratiques de RSE. Ce critère porte sur le processus de veille technologique et concurrentielle.

? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Réalisez-vous des veilles technologique, concurrentielle et sur les bonnes pratiques de RSE ?
- Dans quelle mesure ce suivi des évolutions du marché et des pratiques est-il proactif (capacité d'anticipation des évolutions) ?
- Comment prenez-vous en compte et partagez-vous les données de ces veilles ?

Critère 2.5 - Veille et conformité à la réglementation et aux autres exigences

Ce critère porte sur le processus de veille réglementaire et sur la capacité de l'organisation à déterminer son niveau de conformité dans tous les domaines de la RSE.

Nous entendons par « autres exigences » les attentes et besoins issus des demandes de parties prenantes auxquelles l'organisation a souscrit. Les normes et référentiels sectoriels, demandes d'une collectivité, d'un assureur, d'un financeur etc. peuvent aussi faire partie de ces exigences.

? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Quel type de veille réglementaire réalisez-vous ? Qui vous fournit ces informations ? Quels outils internet, alerte, flux rss, newsletter, abonnements...) utilisez-vous ? Quelles sont vos sources et comment en validez-vous la fiabilité ?
- Qui est en charge de la pratiquer ? Êtes-vous en capacité d'anticiper ces textes ? (exemples : reach, grenelle, bilan carbone, etc.)
- Comment prenez-vous en compte et partagez-vous les données de ces veilles ?

Critère 2.6 – Reporting RSE

Les données RSE concernant les produits, les activités et/ou le système sont collectées, consolidées, analysées et exploitées dans l'objectif de produire un reporting extra-financier fiable et sincère.

? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Par qui et à quel moment les données sont-elles analysées, gérées et contrôlées ?
- Comment les informations sont-elles classées ? Mises à jour ?
- Existe-t-il des règles de gestion des données et des informations ?
- Existe-t-il des règles d'archivage, de diffusion, d'accès, de protection des données ?
- Avez-vous une méthode de sauvegarde des données ?
- Comment sont identifiés et exploités les points critiques et risques dans les domaines économiques, sociaux et environnementaux ?
- Comment est structuré le système de reporting RSE ? Quelle est la méthode de consolidation des données ?

Critère 2.7 – Communication interne

La communication interne (ascendante, descendante et transversale) permet le partage de l'information. La communication interne doit être appréhendée comme un réel outil de conduite du changement vers la RS pour l'organisation.

? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Comment définissez-vous le contenu de la communication interne ainsi que les cibles concernées ?
- La communication interne intègre-t-elle de manière pertinente vos enjeux et pratiques de responsabilité sociétale ?
- Quelles sont les modalités de communication interne ? Ces dernières permettent-elles le partage de l'information de manière ascendante, descendante et transverse ?

Critère 2.8 – Communication externe

La communication externe permet de répondre de façon appropriée et pertinente aux besoins d'information des parties prenantes pertinentes. L'organisation utilise la communication externe comme un outil d'information et de sensibilisation de ses parties prenantes. Le principe de transparence est également appliqué aux informations communiquées.

Ce critère porte sur l'aspect volontaire et proactif de la communication externe de l'organisation, ainsi que sur le processus de prise en compte et de traitement des demandes des parties prenantes.

? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Comment définissez-vous le contenu de la communication interne ainsi que les cibles concernées ?
- La communication interne intègre-t-elle de manière pertinente vos enjeux et pratiques de responsabilité sociétale ?
- Quelles sont les modalités de communication interne ? Ces dernières (supports, vecteurs, médias...) permettent-elles de partager une information pertinente avec les parties prenantes et de dialoguer avec ces dernières ?

CHAPITRE 3

Ressources humaines, relations et conditions de travail

La RSE ne peut qu'avoir l'Humain comme préoccupation incontournable, et prendre acte que le déploiement de pratiques responsables est conditionné en retour par l'implication de chacun.

Mieux gérer les ressources humaines au service de la stratégie de l'organisation et mettre en place des actions afin de stimuler les hommes et les femmes, sont donc des facteurs clés de réussite d'une démarche RSE efficace.

Les pratiques en matière de management des ressources humaines concernent bien évidemment la gestion des compétences, l'employabilité, l'implication, la reconnaissance et le bien-être du personnel et a minima des parties prenantes prioritaires (et sur les principales dans le cadre de pratiques d'excellence), sans oublier les relations sociales, éléments que l'évaluation doit permettre de mettre en évidence, dans une perspective de responsabilité sociétale. Les aspects de santé (physique mais aussi mentale) et de sécurité sont évidemment aussi au cœur des préoccupations.

Critère 3.1 – Déclinaison de la politique RS au niveau des RH

Ce critère a pour objectif d'évaluer la déclinaison de la stratégie RS dans l'ensemble des processus RH ainsi que les méthodes et modes de management des RH. Ce critère porte sur les aspects politiques et stratégiques RH dont la mise en œuvre opérationnelle doit pouvoir être démontrée au niveau des sous-critères 3.2 à 3.8.

? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Les prévisions et les plans relatifs aux ressources humaines de votre organisation sont-ils cohérents avec votre stratégie de responsabilité sociétale ?
- Quels liens établissez-vous entre responsabilité sociétale et ressources humaines ? Ces liens font-ils l'objet d'un dialogue interne avec les collaborateurs et d'autres parties prenantes pertinentes ?
- Comment analysez-vous les besoins en nouvelles compétences ? Comment sont-ils pris en compte dans l'élaboration des plans RH ?

Critère 3.2 – Formation et compétences

La formation et la montée en compétences des collaborateurs concernant les principes généraux de la RS et les impacts RS de l'organisme sont assurées.

Ce critère porte sur la gestion des compétences des collaborateurs d'une manière générale, et notamment sur leurs compétences au regard des enjeux RS, ainsi que sur le processus de formation.

? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Comment assurez-vous la sensibilisation et la formation des collaborateurs au développement durable et aux principes généraux de la responsabilité sociétale ? et à vos enjeux spécifiques de RS ?
- L'organisation assure-t-elle la montée en compétence de salariés sur ses enjeux RSE propres ?

Critère 3.3 – Implication du personnel dans la démarche RSE de l'entreprise et sur son territoire

Le personnel est impliqué, responsabilisé et reconnu vis-à-vis de l'atteinte des objectifs RSE de l'entreprise. L'entreprise donne les moyens à ses collaborateurs de contribuer à des projets de développement durable du territoire (mécénat de compétences, projets solidaires, allocation de temps pour le bénévolat, etc.).

? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Comment vous assurez-vous de la prise de conscience des collaborateurs quant à leurs impacts sur la maîtrise des enjeux de RS de votre organisation ?
- Vous assurez-vous de l'implication et de l'engagement de votre personnel vis-à-vis de l'atteinte de vos objectifs ? Les dispositifs concernés sont-ils pérennes ?

Le personnel est-il responsabilisé et reconnu vis-à-vis de l'atteinte de ces objectifs ?

L'organisation donne-t-elle les moyens à ses collaborateurs de contribuer à des projets de développement durable du territoire ?

Critère 3.4 – Égalité, diversité et lutte contre les discriminations

Les ressources humaines sont gérées en tenant compte des diversités culturelles, sociales, en luttant contre toutes formes de discriminations et en respectant l'équité et les Droits de l'Homme à tous les niveaux. Il convient de s'appuyer sur les textes de référence concernant la lutte contre les discriminations (par exemple Code du travail art L1133-1)

⊕ EXEMPLES DE POINTS À TRAITER :

- Quels sont les facteurs de discrimination qui vous semblent prioritaires et comment les avez-vous identifiés ?
- D'autres risques d'atteinte aux Droits de l'Homme sont-ils identifiés (atteinte aux droits civils et politiques, culturels et sociaux, etc. cf. chapitres 6.3.8 et 6.3.9 de l'ISO 26000) ?
- Quels dispositifs sont mis en place pour surveiller le respect des droits humains et des normes internationales de comportement ? Dans quelle sphère d'influence ?

Critère 3.5 – Plans de carrières, partage de valeur et intéressement RSE

La gestion des ressources humaines permet des plans de carrière et une mobilité adaptés aux attentes des salariés. La valeur ajoutée créée est redistribuée de manière équilibrée entre les rémunérations des collaborateurs, les rémunérations des actionnaires et les investissements et provisions. Les systèmes de rémunération et/ou d'intéressement intègrent des critères RSE.

❓ EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Quelle est votre politique de rémunération ? Quelles sont les grilles ? Comment sont attribuées les primes ? Quels sont les critères d'intéressement (contiennent-ils des critères RSE ?) ? Les processus d'évaluation de l'équité de la rémunération sont-ils formalisés et

publics ?

- Comment la valeur ajoutée est-elle partagée ? Est-elle partagée de manière équilibrée ? Quels sont les critères de partage et de pondération ? Comment l'organisation assure-t-elle la transparence de ses règles relatives au partage de la valeur ajoutée, l'évolution des carrières, la mobilité interne, etc. ?
- Comment sont gérés les plans de carrière au sein de l'organisation ?

Critère 3.6 – Dialogue social

Les relations sociales sont fondées sur le dialogue avec les instances représentatives du personnel et développées grâce à des modalités de concertation entre employeurs et employés. Ce critère porte sur la qualité du dialogue social au sein de l'organisme.

❓ EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Quelles sont les modalités (consultation, concertation, dialogue...) de dialogue social au sein de votre organisation ?
- Sur quels sujets le dialogue social porte-t-il ?
- Dans quelle mesure votre organisation et sa direction favorisent-ils le dialogue social ?

Critère 3.7 – Santé et sécurité au travail (S&ST)

L'organisation gère les aspects de santé et de sécurité au travail, incluant la prévention des risques, auprès de l'ensemble des salariés et des personnes intervenant dans le cadre de ses activités.

Nota Bene : pour le critère 3.7 (S&ST) et 3.8 (QVT), l'externe (sous-traitants, prestataires, intérimaires, etc.) est pris en compte dans le cas d'une organisation qui reçoit sur ses sites des sous-traitants, prestataires, intérimaires, etc. Sinon, la S&ST et QVT des fournisseurs est analysée dans le critère 4.2 « Achats responsables ».

❓ EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Le document unique est-il utilisé de façon dynamique comme un outil de management des risques ?
- Quelles sont les données d'entrée (diagnostic) de votre politique de S&ST ? Quelles ont été

les modalités (contribution des parties prenantes...) de définition de cette politique ?

- Quels sont les champs couverts par cette dernière (sécurité physique des personnes, santé physique et mental : stress, troubles psychosociaux...) ?

Critère 3.8 – Qualité de vie au travail QVT

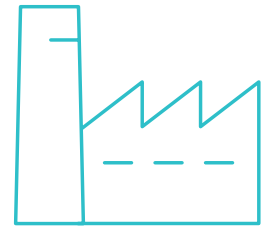
L'organisation assure à l'ensemble des salariés et des personnes intervenant dans le cadre de ses activités des conditions de travail valorisant sa santé et son bien-être. L'organisation respecte l'équilibre vie professionnelle / vie privée de ses salariés, assure un management favorisant l'épanouissement et la reconnaissance de chacun.

EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- De quelle manière votre démarche QVT impacte-t-elle la stratégie RH ou la stratégie de votre organisation ?
- Quels sont les sujets faisant l'objet de politiques, pratiques ou dispositifs visant à favoriser de bonnes conditions de travail à vos collaborateurs ? Ces sujets sont-ils cohérents avec les enjeux de votre métier ?
- Quels sont les politiques, pratiques et dispositifs visant à favoriser un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée ?

CHAPITRE 4

Modes de production et de consommation durables



Il s'agit d'un enjeu majeur du développement durable. Comme cela est décrit dans l'ODD 12, la responsabilité sociétale d'une organisation s'exprime très fortement à travers sa contribution à des modes de production et de consommation qui :

- ➔ encouragent l'utilisation efficace de flux de matière, d'eau et d'énergie ainsi que la mise en place d'infrastructures et de process de production durables (pilier environnemental)
- ➔ renforcent sa compétitivité économique (pilier économique)
- ➔ permettent la gestion durable de sa chaîne d'approvisionnement (pilier social et sociétal).

Le produit ou le service d'une organisation peut être plus ou moins « utile » pour la société et l'environnement, et donc plus ou moins permettre à l'organisation de contribuer à l'atteinte des ODD.

Le chapitre 4 du référentiel Engagé RSE vient « challenger » l'organisation sur son modèle de consommation, son modèle de production, et plus largement sur l'ensemble de son modèle économique, pour comprendre comment elle envisage de répondre aux attentes et besoins de ses parties prenantes de la manière la plus utile et contributive possible. récupération d'eau de pluie, limiteurs de débit d'eau, remplacement des éclairages par des LED, éclairages automatiques, tri sélectif des déchets, réutilisation/recyclage/valorisation, etc.

Critère 4.1 - Innovation et conception vers une production durable

L'organisation prend en compte dans ses processus / activités de conception et d'innovation les impacts de ses produits, services et process tout au long de leur cycle de vie pour limiter ses impacts négatifs, maximiser sa contribution sociétale, prendre en compte la santé / sécurité des clients et consommateurs.

L'organisation intègre par exemple à ses modes de production et de consommation les domaines d'action de l'économie circulaire (approvisionnement durable, écoconception, économie de la fonctionnalité, écologie industrielle et territoriale, etc.). Plusieurs outils peuvent être utilisés

par les organisations pour mettre en œuvre une innovation responsable telles que les analyses de cycle de vie quantitatives et qualitatives, sociales et environnementales.

Pour ce critère, il est important de ne pas oublier d'évaluer la prise en compte de l'adaptation au changement climatique.

EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Avez-vous intégré de manière systématique une démarche d'innovation et de conception responsable pour vos produits, services, process et infrastructures ?
- Dans quelle mesure cette démarche prend-elle en compte les domaines et les questions centrales de l'ISO 26000 et les attentes et besoins des parties prenantes ?
- Existe-t-il une réflexion sur la légitimité ou l'utilité « sociale / sociétale / environnementale » d'une innovation ?
- Vos méthodes d'innovation et de conception responsables s'appuient-elles sur des dispositifs de benchmark et intègrent-elles bien les meilleures technologies disponibles dans la conception des produits, services, process et infrastructures ?

Critère 4.2 - Achats responsables

L'organisation gère ses choix de fournisseurs et de produits, services, process et infrastructures, en lien avec la production et la R&D, en promouvant la RS tout au long de la chaîne de valeur.

Ce critère porte sur trois aspects fondamentaux de la mise en œuvre d'une démarche d'achats responsables :

- **Qu'est-ce que j'achète** : nécessité d'une prise en compte des critères RS dans le processus de choix et d'achat des produits et matières premières
- **À qui j'achète** : nécessité d'une prise en compte des critères RS dans le choix des fournisseurs et des partenaires

- **Comment j'achète** : nécessité d'analyser ses pratiques d'achat et de s'assurer d'une bienveillance à l'égard des fournisseurs tout au long du processus achat

? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Comment intégrez-vous les principes du développement durable dans vos critères d'achat ?
- Comment procédez-vous à l'analyse des risques (économiques sociaux et environnementaux) des produits que vous achetez ? Des fournisseurs ?
- Quels sont les critères sociaux et environnementaux pris en compte dans le choix des produits ? Ces critères intègrent-ils la conformité aux normes et directives en vigueur et, lorsque c'est pertinent, la dimension locale et/ou territoriale ?

Critère 4.3 – Prévention de la pollution (eau, air et sol)

L'organisation identifie et maîtrise l'ensemble des impacts environnementaux de ses activités en termes de production d'effluents (solides, liquides, gazeux) et nuisances sur l'eau, l'air et le sol.

Les sources de pollution à considérer sont :

- émissions dans l'air ;
- rejets dans l'eau ;
- rejets dans les sols ;
- gestion des déchets ;
- utilisation et la mise au rebut de produits toxiques et dangereux ;
- autres formes identifiables de pollution (odeurs, bruit, impression visuelle, pollution lumineuse, vibrations, émissions électromagnétiques, radiation, agents infectieux, émissions de sources diffuses ou dispersées et risques biologiques).

? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Quelles mesures mettez-vous en œuvre pour promouvoir l'utilisation de composants / intrants plus écologiques dans le cycle de vie du produit et/ou service ?
- Comment mesurez-vous vos pollutions ?
- Comment anticipez-vous et gérez-vous les situations d'urgence environnementale ?

Critère 4.4 – Utilisation durable des ressources et lutte contre le changement climatique

Ce critère challenge l'organisation sur deux niveaux de flux :

- les flux entrants et sortants nécessaires à l'activité (consommation d'énergie, d'eau et de matière et rejets liés) ;
- les flux de production et leur stockage.

L'organisation identifie et optimise l'ensemble des consommations de ressources (énergie, eau, matière) liées à ses activités ainsi que ses flux de production. Elle veille à maximiser la part des ressources renouvelables comparativement aux ressources non renouvelables. Elle veille à maîtriser ses flux de production sur les aspects quantitatifs et qualitatifs.

? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Effectuez-vous un suivi des ressources consommées, tant sur le plan quantitatif que qualitatif (eau, énergie, matière) ?
- Analysez-vous vos ressources en termes de risques et de dépendance ?
- Avez-vous identifié vos activités les plus consommatrices ? Si oui, quelles sont les actions menées pour limiter ces consommations ? Ces actions sont-elles suivies dans le temps et accompagnées d'objectifs ambitieux ?

Critère 4.5 – Protection de l'environnement et de la biodiversité

L'organisation identifie et évalue son interdépendance aux services éco-systémiques. Elle hiérarchise ses enjeux (impacts sur les écosystèmes et dépendance significative aux services éco-systémiques) et agit pour la diminution, voire l'éradication, de ses impacts et la réhabilitation des services éco-systémiques qu'il impacte et dont elle dépend.

? EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Avez-vous conscience des interdépendances de vos activités avec la biodiversité ? Quels sont les outils et/ou méthodologies utilisés pour identifier et mesurer cette interdépendance ?
- Quelles actions menez-vous afin de réduire vos impacts sur la biodiversité, voire de contribuer

positivement à la durabilité des écosystèmes locaux ?

- Comment vos parties prenantes, internes et externes, sont-elles sensibilisées au sujet de la biodiversité et intégrées aux réflexions pour s'améliorer ?

Critère 4.6 – Relation aux consommateurs et marketing responsable

L'organisation déploie une relation responsable avec ses parties prenantes prioritaires, clients et consommateurs notamment à travers de bonnes pratiques en matière d'affichage, d'étiquetage, de communication et de marketing. Ceci inclut les aspects de protection des données consommateurs.

Ce critère porte également sur la capacité de l'organisation à prendre en compte les attentes et les besoins des consommateurs concernant la qualité de ses produits et de ses services. Ceci inclut les aspects de service après-vente, d'assistance et de résolutions des réclamations et litiges.

EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Comment identifiez-vous votre responsabilité dans le cadre de votre relation aux usagers, clients et consommateurs ? Quels sont les champs et les enjeux de cette responsabilité ?
- Avez-vous identifié des bonnes pratiques en termes de relation (affichage, étiquetage, marketing, information, écoute, protection des données) à vos usagers, clients et consommateurs ?
- De quel dispositif disposez-vous pour assurer l'écoute clients ou l'écoute des utilisateurs finaux ? Les pratiques de votre organisation sont-elles fondées sur un dialogue avec les parties prenantes, une veille réglementaire et/ou un benchmark externe ?

CHAPITRE 5

Ancrage territorial : communautés et développement local

La performance des organisations dépendant des ressources disponibles sur les territoires, l'ancrage territorial est une dimension majeure à considérer dans une perspective de développement durable. De plus, les organisations qui recherchent des synergies bénéfiques sur ses territoires développent également leur performance économique en se dotant de nouvelles capacités d'innovation. Ce faisant, l'organisation tire parti de la valeur d'un territoire (capital confiance, savoir-faire, alliances, ressources) dont une large part est mise à disposition par la force publique et participe d'un patrimoine collectif. Réciproquement, elle le renforce aussi en contribuant à son développement. En effet, plus l'organisation s'inscrit dans son territoire par des actions concrètes, plus elle s'y attache pour être dans une situation d'interdépendance qui augmente sa capacité à innover et à adresser ses marchés.

Les caractéristiques de territoires différents renvoient à des enjeux, des contraintes et des opportunités différenciées pour la contribution de l'organisation au développement durable de son territoire. Une organisation pourra participer à la

résolution des problématiques de son territoire et contribuer à son développement lorsqu'elle aura tissé des liens forts avec lui. Finalement, une organisation ancrée dans son territoire sera mieux placée pour innover et sécuriser son environnement dans le sens d'une économie durable.

L'ancrage territorial peut également être l'une des voies de concrétisation d'un dialogue à double sens au sein de sa sphère d'influence : l'organisation influence de manière ses parties prenantes mais également, se laisse influencer et modifie éventuellement sa posture et ses pratiques pour être plus responsable.

Dans ce chapitre, l'organisation doit définir son territoire en tenant compte de sa structure et de sa sphère d'influence : toute organisation n'aura pas le même territoire « d'impact ». L'organisation doit intégrer l'ensemble du territoire couvert par ses activités. Elle doit savoir définir son ou ses territoires d'implantation, leurs forces et faiblesses et savoir évaluer sa contribution (économique, sociale et environnementale) au(x) territoire(s).



Critère 5.1 – Connaissance des enjeux et contribution au développement environnemental et à l'aménagement du ou des territoire(s)

L'organisation contribue à la préservation de l'environnement des territoires.

EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Comment identifiez-vous et évaluez-vous les impacts environnementaux de vos activités, produits ou services sur vos territoires d'implantation (émissions, effluents, déchets, consommation d'eau et d'énergie, bruits et odeurs, pollution visuelle, biodiversité, etc.) ?
- Quel niveau minimal vous fixez-vous dans le cas où il n'y a pas de réglementation environnementale locale ?
- Comment identifiez-vous et prenez-vous en compte les contraintes environnementales de vos territoires d'implantation ?

Critère 5.2 – Connaissance des enjeux et contribution au développement social du ou des territoire(s)

L'organisation contribue au développement social des territoires (y compris investissement social, éducation, santé, culture).

Ce critère questionne la capacité de l'organisation à contribuer au développement social des territoires sur lesquels il opère et/ou à une influence, du point de vue social et sociétal.

EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Comment participez-vous à la promotion de l'éducation (dont l'accès à l'éducation pour les enfants) et de l'apprentissage ?
- Comment vous assurez-vous du respect des Droits de l'Homme dans vos territoires ?
- Comment vous assurez-vous du respect des cultures locales et de la promotion des activités culturelles (compatibles avec les Droits de l'Homme) ?

Critère 5.3 – Connaissance des enjeux et contribution au développement économique du ou des territoire(s)

L'organisation contribue au développement économique des territoires : création et redistribution des richesses, développement de technologies/services, création d'emplois directs, indirects, etc.

Ce critère questionne sur la capacité de l'organisation à développer les territoires sur lesquels il opère et/ou a une influence, du point de vue économique.

EXEMPLES DE QUESTIONS POSÉES PAR L'ÉVALUATEUR

- Comment contribuez-vous à la création de nouvelles organisations et donc d'emplois ? Comment contribuez-vous à la diversification de l'activité économique de la communauté ?
- Comment contribuez-vous à la mise à disposition d'innovations technologiques pour promouvoir le développement socio-économique de la communauté ?
- Comment redistribuez-vous les bénéfices de votre activité économique (optimisation fiscale, réinvestissement dans des projets locaux, etc.) ?

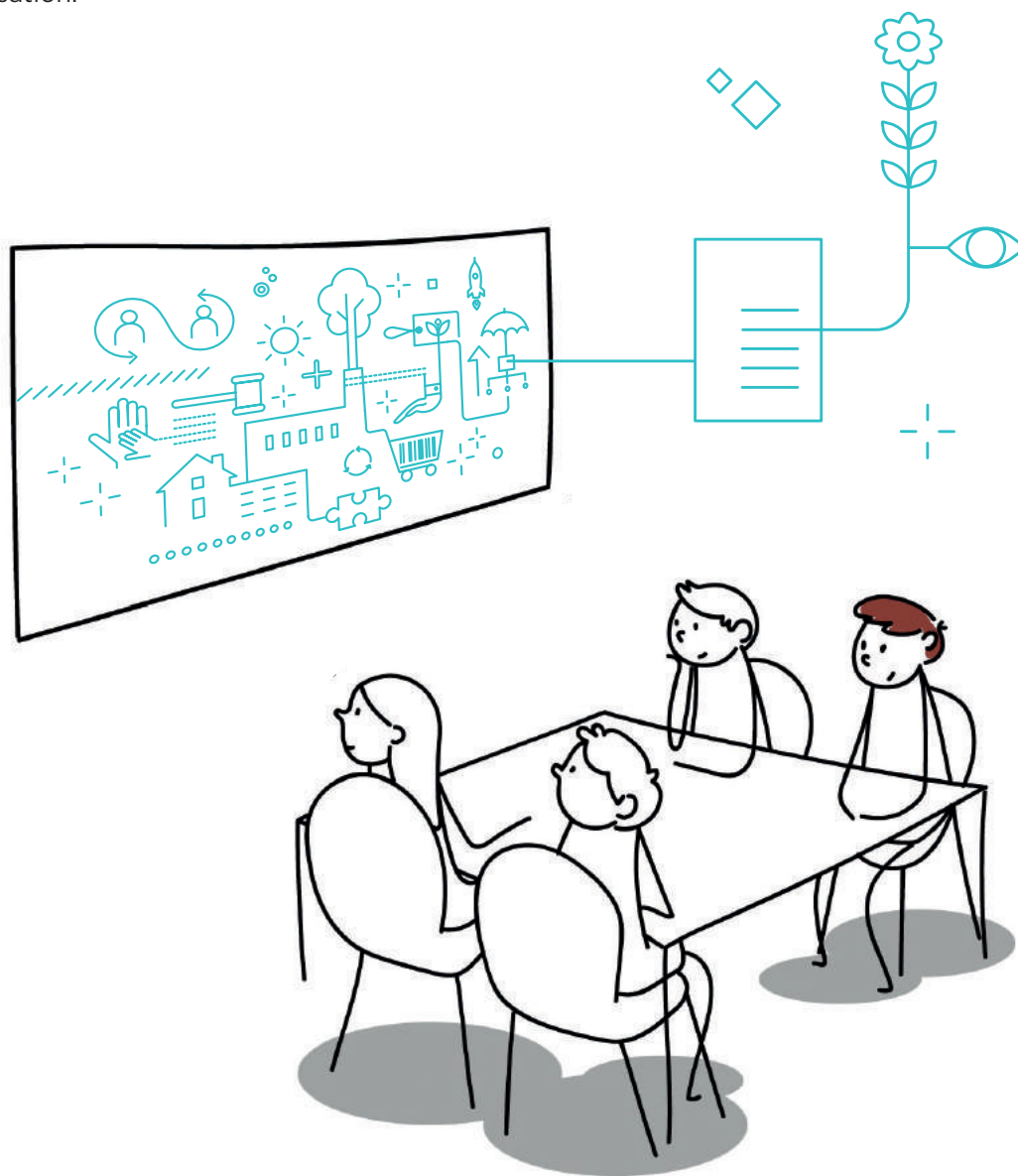
ÉVALUATION DES RÉSULTATS

L'objectif de cette partie est de présenter les chapitres de résultats et leurs critères. Les trois chapitres de résultats correspondent aux trois piliers du développement durable :

- Chapitre 6 : résultats environnementaux
- Chapitre 7 : résultats sociaux
- Chapitre 8 : résultats économiques

Cette partie présente chacun des critères et les illustre avec des exemples d'indicateurs. La liste des indicateurs est non exhaustive et doit avant tout pouvoir s'adapter à la problématique de l'organisation.

En effet, la finalité du modèle d'évaluation n'est pas simplement de « dire si les résultats sont bons » : **il s'agit de juger de la capacité de l'organisation à se doter d'indicateurs pertinents pour chaque critère, afin de piloter sa performance et ses impacts en fonction de ses enjeux propres.** Les choix des bons indicateurs est donc la première clef de l'évaluation. La performance, les tendances et la comparaison interviennent ensuite dans l'évaluation.



CHAPITRE 6

Indicateurs environnementaux

Nota bene : pour un focus sur les indicateurs de l'économie circulaire, la lecture de la publication d'octobre 2018 d'EpE et de l'Institut National de l'Economie Circulaire « Les indicateurs de l'économie circulaire pour les organisations » est recommandée.

Critère 6.1 – Matières premières

INDICATEURS PERTINENTS

- Segmentation par type et par consommation de matières en poids ou en volume
- Pourcentage de matières consommées provenant de matières recyclées
- Pourcentage de matières premières consommées évaluées et/ou certifiées en termes d'impacts environnementaux et/ou sociaux
- Part de matières premières non consommées suite à des actions de modification des processus de production

Critère 6.2 – Utilisation de l'Eau

INDICATEURS PERTINENTS

- Nombre de salariés sensibilisés au sujet de la consommation d'eau
- Taux d'efficacité des investissements sur la consommation en eau (atteinte des objectifs prévisionnels)
- Niveau de satisfaction des salariés vis-à-vis des actions existantes et en projets suite à l'enquête
- Suivi des rejets et des volumes d'effluents (ratio avec les consommations d'eau pour justification des écarts)

Critère 6.3 – Biodiversité

Nota bene : la lecture de la publication d'EpE de Décembre 2013 « Mesurer et piloter la biodiversité » est conseillée.

INDICATEURS PERTINENTS

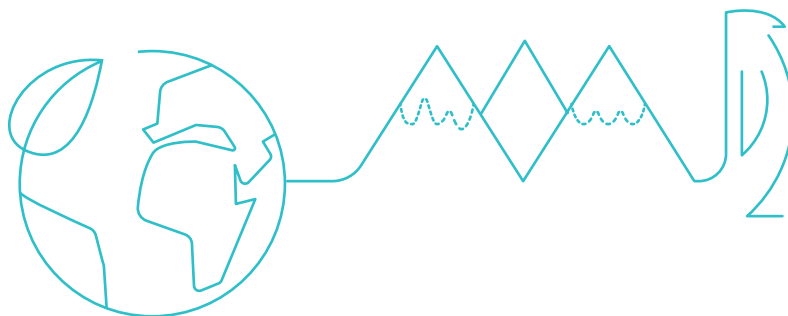
- Nombre d'actions en faveur de la biodiversité (Habitats protégés ou restaurés)
- Nombre d'espèces menacées figurant sur la liste rouge de l'UICN et sur son équivalent national, et dont les habitats se trouvent dans les zones affectées par des activités, par niveau de risque d'extinction
- Impact sur la biodiversité sur l'ensemble du cycle de vie (destruction de forêt, d'habitats)
- Nombre d'espèces végétales et animales présentes et protégées, menacées (ou non) sur le(s) site(s) de conception, de production ou d'usage des activités, produits et services

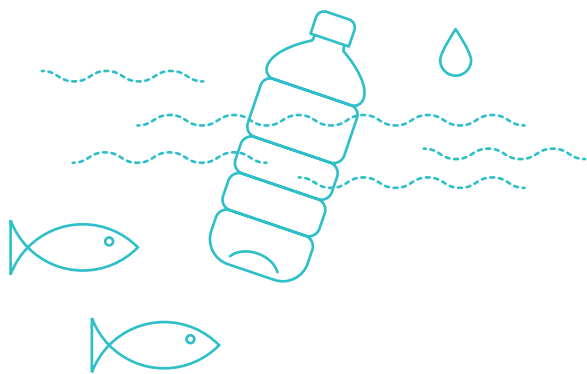
Critère 6.4 – Energie et gaz à effet de serre

INDICATEURS PERTINENTS

Ces indicateurs peuvent concerner l'énergie, les transports et les émissions de GES.

- Nombre de salariés sensibilisés au sujet de la consommation d'énergie
- Consommations d'énergie et réductions obtenues
- Suivi de la consommation et évolution par type d'énergie et par quantité de produits finis (nombre, volume ou quantité)
- Flux et concentration des différents polluants rejetés (air)
- Indicateurs permettant un suivi des émissions indirectes





- Nombre de salariés sensibilisés sur le sujet de la pollution de l'air
- Nombre de fournisseurs diagnostiqués sur le sujet de la pollution de l'air
- Nombre d'activités concernées par les émissions de GES
- Quantité de CO₂ rejetée par tonne (ou autre unité) rejetée par l'organisme et évolution
- Nombre d'actions mises en place pour faciliter les économies d'énergies dues aux transports pour le travail

Critère 6.5 - Effluents et déchets

INDICATEURS PERTINENTS

- Flux et concentration des différents polluants rejetés (eaux, sol, etc.)
- Efficacité et disponibilité des installations de traitement
- Rejets liquides et réductions obtenues
- Actions de réduction et substitution des produits chimiques dangereux
- Volume de déchets par destination (DIB - Recyclage)
- Volume de déchets par activité (vinification, élevage, conditionnement, commercialisation...)

Critère 6.6 - Satisfaction des Parties Prenantes (internes et externes) : Attentes environnementales

INDICATEURS PERTINENTS

- Nombre de plaintes des parties prenantes vis-à-vis des infrastructures existantes et en projet (impact paysager)
- Nombre de plaintes concernant les bruits et odeurs, résolues avec les parties prenantes vis-à-vis des infrastructures existantes et en projet
- Nombre de producteurs ayant des plaintes au sujet des bruits et odeurs (surfaces engagées/surfaces totales)
- Nombre de retours des parties prenantes à l'enquête de satisfaction (impact paysager, bruits et odeurs)

CHAPITRE 7

Indicateurs sociaux

Selon la norme ISO 30414 (Management des ressources humaines – Lignes directrices sur le bilan du capital humain à l'attention des parties prenantes internes et externes), le capital humain inclut les connaissances, les savoir-faire et les aptitudes cumulés du personnel d'un organisme et l'impact sur la performance à long terme de l'organisme, ainsi que sur l'avantage concurrentiel, par le biais d'une optimisation de la productivité et de l'efficacité. Le pilotage du capital humain renforce la capacité d'un organisme à gérer l'une de ses ressources les plus critiques : le personnel. La recherche montre que les organismes qui ne gèrent pas leur capital humain peuvent altérer la capacité et l'opportunité pour l'entreprise de créer de la valeur durable à long terme par le biais de son personnel.



Critère 7.1 – Emploi

INDICATEURS PERTINENTS

- Rapport d'analyse des retombées économiques/sociales
- Indicateurs (fiscalité versée, capitaux investis, part des achats conclus avec des fournisseurs locaux, emplois indirects créés...)
- Nombre de salariés relevant de publics prioritaires (demandeurs d'emploi, chômeurs longue durée, jeunes sans qualification, handicapés)
- Nombre d'actions ou de jours consacrés à la promotion du marché de l'emploi local
- Nombre d'emplois consolidés ou créés
- Nombre d'organisations créées

Critère 7.2 – Santé et sécurité

INDICATEURS PERTINENTS

- Le document unique d'évaluation des risques (DUER)
- Les registres obligatoires, le cas échéant, les rapports de l'inspection du travail
- L'affichage dans les ateliers
- Le suivi statistique des accidents et maladies professionnelles
- Le programme de formation des salariés sur l'hygiène et à la sécurité

7.3 – Formation et éducation

INDICATEURS PERTINENTS

- Exemples d'entretiens individuels de formation. Exemples d'entretiens individuels d'évaluation
- Plan de formation s'il existe
- Rôle éducatif de l'organisation en termes d'implication politique locale et d'incitation des salariés à participer à la vie citoyenne locale
- Bilan de formation
- Tableaux de bord sur la promotion interne

Critère 7.4 – Diversité, équité et égalité des chances

INDICATEURS PERTINENTS

- Rapport annuel
- Part des catégories dans l'effectif total (pyramide des âges, répartition hommes/femmes, part des personnes handicapées)
- Suivi chiffré des recrutements, promotions, actions de formation permettant la comparaison de la situation des hommes et des femmes, et des autres catégories

Critère 7.5 – Droits de l’Homme et société civile

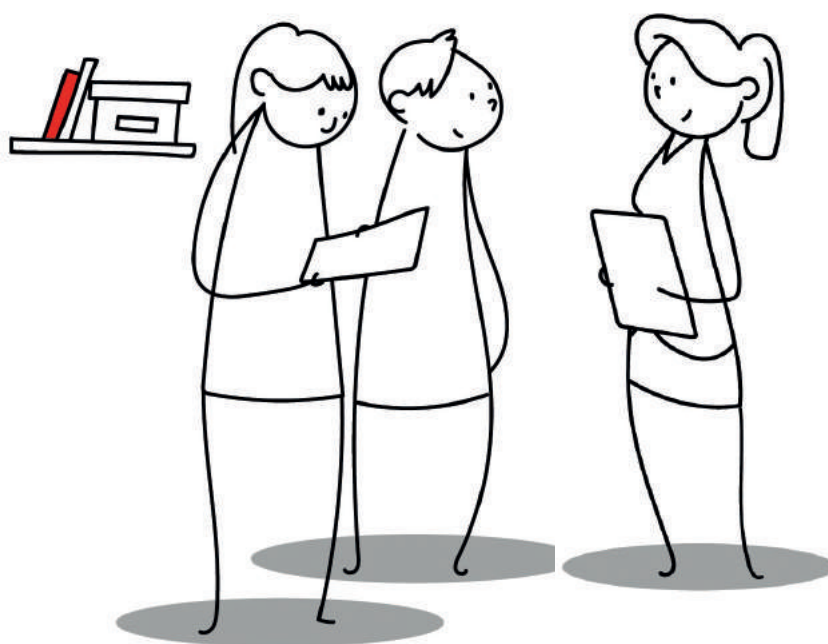
INDICATEURS PERTINENTS

- Accord sur l’application de la Loi des 35 heures, ou autres accords
- Autres documents formalisés sur l’organisation du travail (horaires, congés, etc.)
- Registre du personnel pour les organisations de plus de 50 salariés
- Relevé mensuel des mouvements de personnel

Critère 7.6 – Satisfaction des Parties Prenantes (internes et externes) : Attentes sociales

INDICATEURS PERTINENTS

- Baromètre social : nombre de répondants
- Accords de droit syndical
- Tableau de suivi des mandats syndicaux
- Calendrier et PV de réunions avec les organisations syndicales
- Nombre de réunions avec les DP
- Nombre de réunions de CE
- Accord sur l’application de la loi des 35 heures, ou autres accords
- Enquêtes de satisfaction des salariés



CHAPITRE 8

Indicateurs économiques

La finalité de ce dernier chapitre du référentiel Engagé RSE n'est pas d'établir une analyse financière de l'organisation mais une évaluation du pilotage du volet économique du pilotage de l'organisation au regard de sa démarche de RS.

Elle doit être abordée sous les angles suivants :

- Pour les TPE / PME, s'assurer qu'un pilotage stricto sensu économique clair existe. Pour en savoir plus, consultez notre guide du Label Engagé RSE pour les TPE et PME de moins de 50 salariés. <https://telechargement-afnor.org/guiderse-petitesentreprises>
- Les 6 critères du chapitre 8 sont très orientés vers le lien entre les facteurs économiques et la performance de responsabilité sociétale. Ainsi, seul le critère 8.1 est un critère de performance économique pure.



L'enjeu est donc ici d'évaluer dans quelle mesure l'organisation est capable, si possible, de faire le lien entre sa performance économique et sa performance globale et capable d'enrichir son pilotage économique au travers de sa démarche de responsabilité sociétale.

Critère 8.1 - Performance économique et présence sur le marché

INDICATEURS PERTINENTS

3 objectifs financiers spécifiques peuvent guider la stratégie :

- La croissance et la diversification du chiffre d'affaires
- La réduction des coûts : amélioration de la productivité
- La stratégie d'utilisation de l'actif (y compris immatériel) et d'investissement. Avoir recours aux documents suivants :
 - rapport annuel financier
 - bilan social
 - tableau de bord commercial, financier
 - apport d'analyse de marché
 - rapport d'analyse stratégique

Critère 8.2 - Redistribution de la VA

INDICATEURS PERTINENTS

- Transparence des versements à l'Etat : tous les impôts et taxes (impôt sur les bénéfices, impôts fonciers, etc.) et les pénalités afférentes payées aux niveaux international, national et local. Dans le cas d'organisations internationales multi-sites, indiquer les impôts et taxes payés par pays.
- La définition qu'elle a déjà mise en œuvre pour la segmentation de son activité. Mécénat : donations et investissements de fonds investis dans la communauté, au sens large, dont les bénéficiaires sont extérieurs à l'organisation. Sont à inclure les contributions à des œuvres de charité, aux ONG et aux centres de recherche (sans lien avec le service R&D de l'organisation), les fonds versés afin de favoriser le développement d'infrastructures (de loisirs, par exemple) et de participer au financement direct de programmes sociaux (notamment de projets artistiques et éducatifs). Le montant mentionné doit prendre en compte les dépenses réelles effectuées pendant la période de reporting.
- Mettre en relation les aides avec les domaines ou secteurs d'impacts prioritaires pour les ODM ou les impacts de l'organisation en matière de RS (notion de mesure compensatoire). S'assurer de la bonne utilisation de ces fonds, en analysant par exemple les bilans de comptes des associations soutenues.



Critère 8.3 – Politique salariale

INDICATEURS PERTINENTS

- Distinguer les masses salariales par genre, par type de contrat, etc.
- Evolutions des politiques salariales : salaires, temps de travail, avantages CE ou services de conciergerie (suivi des bénéficiaires, transparence des salaires...)

Critère 8.4 – Investissements RSE

INDICATEURS PERTINENTS

- Part des investissements responsables par rapport aux investissements totaux
- Part des investissements visant à réduire l'impact environnemental, social de l'outil de production
- Part de R&D allouée aux produits éco-socio-conçus
- Subventions et aides publiques significatives reçues

Critère 8.5 – Qualité et satisfaction des consommateurs

INDICATEURS PERTINENTS

- Enquêtes de satisfaction et nombre de réclamations clients
- Communication transparente sur les retours des enquêtes clients (indicateurs)
- Mesure de l'expérience client

Critère 8.6 – Satisfaction des attentes des parties prenantes externes en termes de développement durable

INDICATEURS PERTINENTS

- Nombre de plaintes des parties prenantes
- Nombre de PV de l'administration
- Nombre de mises en demeure
- Nombre d'articles de presse

ANNEXE 1 : L'ISO 26000, SOCLE DU LABEL ENGAGÉ RSE

Les 7 principes de responsabilité sociétale

Pour aborder et pratiquer la responsabilité sociétale, une organisation doit prendre en compte les 7 principes suivants :

- ① **Redevabilité** : l'organisation est en mesure de répondre de ses impacts sur la société, l'économie et l'environnement ;
- ② **Transparence** : l'organisation assure la transparence des décisions qu'elle prend et des activités qu'elle mène lorsque celles-ci ont une incidence sur la société et l'environnement ;
- ③ **Comportement éthique** : l'organisation a un comportement fondé sur les valeurs de l'honnêteté, de l'équité et de l'intégrité ;
- ④ **Reconnaissances des intérêts des parties prenantes** : l'organisation reconnaît et prend en considération les intérêts de ses parties prenantes et y répond ;
- ⑤ **Respect du principe de légalité** : l'organisation se conforme à toutes les législations et réglementations en vigueur ;
- ⑥ **Prise en compte des normes internationales de comportement** ; et cela tout en respectant le principe de légalité ;
- ⑦ **Respect des droits de l'Homme** : l'organisation respecte les droits de l'Homme et reconnaît à la fois leur importance et leur universalité.

Ces 7 principes peuvent vous aider à formuler ou revisiter les valeurs de votre entreprise. En effet, la réflexion sur les valeurs de l'entreprise est une étape souvent préalable et essentielle à la mise en place d'une démarche de RSE. Vos valeurs doivent être d'une manière ou d'une autre le reflet et l'illustration de tous ces principes.

Les 7 questions centrales de la norme ISO 26000

Les 7 questions centrales de l'ISO 26000 constituent les thèmes constitutifs de la RSE. Pour définir le périmètre de sa responsabilité sociétale, identifier les domaines d'action pertinents et fixer ses priorités, l'organisation doit donc traiter les 7 questions centrales suivantes :

- ① **Gouvernance des organisations** : système par lequel l'organisation prend des décisions et les applique en vue d'atteindre ses objectifs ;
- ② **Droits de l'Homme** : sont fondamentaux et se distinguent en deux catégories ; les droits civils et politiques (droit à la vie et à la liberté, égalité face à la loi, liberté d'expression) et les droits économiques, sociaux et culturels ;
- ③ **Relations et conditions de travail** : englobent toutes les politiques et pratiques liées au travail réalisé au sein d'une organisation ;
- ④ **Environnement** : l'organisation a des impacts sur l'environnement suite à ses décisions et activités, quel que soit son site d'implantation. Ces impacts sont liés à l'utilisation des ressources, l'emplacement des activités et la production de pollution (eau, air, sol) et déchets ;
- ⑤ **Loyauté des pratiques** : concerne la conduite éthique des transactions entre une organisation et d'autres organisations (organismes publics, partenaires, fournisseurs, sous-traitants, clients, concurrents, associations, etc.) et porte sur la façon dont une organisation utilise ses relations avec d'autres organisations afin de favoriser l'obtention de résultats positifs ;
- ⑥ **Questions relatives aux consommateurs** : toute organisation qui offre des produits et services à ses consommateurs a des responsabilités envers eux, telles que l'éducation, la sensibilisation, la consommation durable et l'accessibilité à ces produits et services ;
- ⑦ **Communautés et développement local** : l'implication de l'organisation auprès des communautés, le partage de sa valeur ajoutée créée et la contribution au développement local font partie intégrante de sa responsabilité sociétale.

ANNEXE 2 : LIEN ENTRE LE MODÈLE D'ÉVALUATION ENGAGÉ RSE ET LES PRINCIPAUX RÉFÉRENTIELS INTERNATIONAUX DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2018, un travail de corrélation entre les différents sous-critères du modèle original et les principaux référentiels internationaux de développement durable a été réalisé afin de répondre aux mieux aux attentes des organisations évaluées et de leur proposer un service complémentaire à celui de l'évaluation de la maturité de leur démarche RSE :

Grâce à l'ensemble de ces liens, **l'organisation peut exploiter les résultats de son évaluation de labellisation Engagé RSE pour renseigner et / ou s'aligner avec l'ensemble des autres référentiels et obligations réglementaires auxquels elle est assujettie (« hard law ») ou sur lesquels elle est attendue par ses parties prenantes (« soft law »).**

GRI Standards



Beaucoup d'organisations se basent aujourd'hui sur le référentiel de la Global Reporting Initiative (GRI) pour produire leurs rapports (rapports RSE, de développement durable, de performance durable, etc.) sur les dimensions économiques, sociales et environnementales de leurs activités. Face à ce constat, **AFNOR Certification a revu son rapport d'évaluation pour qu'il devienne une aide à la rédaction d'un reporting tel que préconisé par les GRI standards.** Ainsi, pour chacun des critères d'évaluation Engagé RSE, le lien est fait avec les indicateurs GRI standards pour aider l'organisation à mettre en avant ses pratiques et résultats.

ODD (Objectifs de Développement Durable)



Les 17 ODD et leurs 169 cibles, ou sous-objectifs, forment le cœur de l'[Agenda 2030](#), adopté par l'ONU le 25 septembre 2015. Ces ODD s'inscrivent dans la continuité des engagements internationaux pour le Développement Durable (Agenda 21, Objectifs du millénaire pour la pauvreté, COP 21...). Au regard des urgences planétaires, cet Agenda fixe, à échéance 2030, la réalisation de ces ODD couvrant l'intégralité

des enjeux de développement dans tous les pays tels que le climat, la biodiversité, l'énergie, l'eau, la pauvreté, l'égalité des genres, la prospérité économique ou encore la paix, l'agriculture, l'éducation, etc.

Toute organisation étant concernée par les ODD, elle doit pouvoir situer son niveau de maturité et de contribution au regard de ces objectifs. AFNOR Certification a donc formalisé **des liens entre les critères du référentiel Engagé RSE et les ODD.** L'évaluation Engagé RSE viendra ainsi refléter le niveau de contribution de l'organisation à l'atteinte des ODD et de leurs cibles.

10 principes du Global Compact



Le Pacte Mondial, ou Global Compact en anglais, est une initiative des Nations Unies lancée en 2000 visant à inciter les organisations du monde entier à adopter une attitude socialement responsable en s'engageant à intégrer 10 principes dans leur stratégie. AFNOR Certification et le Global Compact France ont conclu en 2018 un partenariat afin de mener des actions communes pour promouvoir la responsabilité sociétale au sein des organisations. Grâce à la formalisation des liens entre les critères du modèle Engagé RSE et les 10 principes du Global Compact, **l'évaluation Engagé RSE permettra d'accompagner l'organisation dans la production de sa COP (« Communication sur le progrès »),** rapport public annuel à publier pour les parties prenantes dans le cadre du Global Compact. Réciproquement, les organisations signataires des 10 principes du Global Compact pourront plus simplement valoriser leurs actions dans le cadre d'une évaluation de labellisation Engagé RSE.

Dispositif de reporting extra-financier

Le dispositif de reporting extra-financier a évolué en 2017 suite à la transposition de la directive européenne du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières.

Juridiquement, cette transposition modifie les articles du Code de commerce initialement institués par l'article 225 de la loi Grenelle 2 de 2010 et son décret d'application de 2012. Concrètement, le dispositif dit « Grenelle 2 » est remplacé par celui consistant à présenter une « déclaration de performance extra-financière » pour les exercices ouverts à compter du 1er septembre 2017. Pour l'organisation assujettie, il ne s'agit plus de renseigner une liste précise d'informations RSE identiques pour toutes les sociétés, mais de produire une déclaration plus « personnalisée » présentant le modèle d'affaires, les principaux risques sur de grandes thématiques non financières, les politiques et diligences mises en œuvre pour y répondre et leurs résultats et indicateurs clés de performance. Grâce à la formalisation des liens entre les sous-critères du modèle Engagé RSE et les attentes du nouveau dispositif de reporting extra-financier, **l'évaluation Engagé RSE permettra d'accompagner l'organisation à compléter sa déclaration de performance extra-financière.**

Nota bene : le dispositif réglementaire actuel de reporting extra-financier est basé sur l'article 225 du code de commerce, article qui est la transposition dans le droit français de la directive européenne sur le reporting extra-financier NFRD (Non-financial Reporting Directive). Cette directive européenne est en cours d'actualisation et devrait prochainement aboutir à la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). Cette nouvelle directive s'appliquera à un périmètre plus large que la NFRD (toutes les grandes entreprises définies par deux des trois critères total bilan et/ou chiffre d'affaires et/ou un seuil moyen d'employés abaissé de 500 à 250, ainsi que toutes les entreprises cotées sur un marché européen (y compris les PME, sauf les micro-entreprises) seront désormais soumises à obligation de reporting durable, soit environ 49 000 entreprises, contre seulement 12 000 aujourd'hui).

Raison d'être et qualité de société à mission

Publiée au journal officiel le 23 mai 2019, la Loi PACTE modifie le code civil et le code de commerce par l'intégration des notions, nouvelles, de « **raison d'être** » et de « **société à mission** ».

L'article 1833 du code civil est ainsi complété par un nouvel alinéa précisant que « la société est gérée dans son intérêt social, **en prenant en considération les enjeux sociaux et environnementaux de son activité** ».

L'article 1835 prévoit quant à lui que « les statuts [de l'entreprise] peuvent préciser **une raison d'être, constituée des principes dont la société se dote et pour le respect desquels elle entend affecter des moyens dans la réalisation de son activité** ».

Enfin, l'article L. 210-10 du code de commerce précise désormais qu'« **une société peut faire publiquement état de la qualité de société à mission lorsque les conditions suivantes sont respectées** :

- 1° Ses statuts précisent une raison d'être (...) : condition directement liée aux critères 1.1 et 2.1 du Label Engagé RSE
- 2° Ses statuts précisent un ou plusieurs objectifs sociaux et environnementaux que la société se donne pour mission de poursuivre (...) : condition directement liée aux critères 1.2, 1.3 et 2.1 du Label Engagé RSE
- 3° Ses statuts précisent les modalités du suivi de l'exécution de la mission mentionnée au 2°. (...) : condition directement liée aux critères 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 et 2.6 du Label Engagé RSE
- 4° L'exécution des objectifs sociaux et environnementaux mentionnés au 2° fait l'objet d'une vérification par un organisme tiers indépendant (...) ».

Directement connecté aux attendus de l'article L.210-10 du code de commerce, le Label Engagé RSE constitue un outil efficace pour les responsables RSE qui souhaitent engager une réflexion sur leur raison d'être, voire la formaliser. C'est aussi un outil utile et tout autant de temps gagné pour les organisations qui souhaitent faire publiquement état de leur qualité de société à mission (cf encadré page 7) !



POUR ALLER PLUS LOIN TÉLÉCHARGEZ :



Le livre blanc : « Comment une démarche RSE permet-elle de contribuer aux ODD ? »



Le livre blanc « Retour sur 10 ans d'évaluation RSE »



Le guide du Label Engagé RSE pour les TPE et PME de moins de 50 salariés



En savoir plus sur le Focus RSE pour les QSE

POUR EN SAVOIR PLUS

RSE@afnor.org
01 41 62 80 11
certification.afnor.org

