

GUIDE DU LABEL ENGAGÉ RSE

POUR LES TPE ET PME

DE MOINS DE 50 SALARIÉS



DÉCRYPTAGE
DU MODÈLE
D'ÉVALUATION

SOMMAIRE



À LA DÉCOUVERTE DU MODÈLE D'ÉVALUATION ENGAGÉ RSE POUR LES TPE ET PME DE MOINS DE 50 SALARIÉS..... 4

Les 6 chapitres du modèle d'évaluation Engagé RSE.....	6
Une évaluation en 3 étapes	7
Un système de notation et de scoring unique	8
La communication autour du label.....	8
Une reconnaissance internationale via la marque « Responsibility Europe »	9

LE MODÈLE D'ÉVALUATION ENGAGÉ RSE : QUE CONTIENNENT LES CRITÈRES ET COMMENT SONT-ILS ÉVALUÉS ?.....11

Évaluation des pratiques	12
Chapitre 1 : Gouvernance.....	12
Chapitre 2 : Déploiement de la démarche RSE.....	15
Chapitre 3 : Ressources humaines, relations et conditions de travail	17
Chapitre 4 : Modes de production et de consommation durables.....	19
Chapitre 5 : Ancrage territorial : communautés et développement local	22
Évaluation des résultats	24
Chapitre 6 : Résultats RSE	25

ANNEXE : POURQUOI S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHE DE LABELLISATION ENGAGÉ RSE ?26

Un outil de mobilisation interne.....	26
Un outil de pilotage pour construire, structurer et faire progresser sa démarche ...	26
Un outil de valorisation pour crédibiliser sa démarche	26
Un réseau d'experts RSE pour mener les évaluations.....	27

À LA DÉCOUVERTE DU MODÈLE D'ÉVALUATION ENGAGÉ RSE POUR LES TPE ET PME DE MOINS DE 50 SALARIÉS

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 pour un développement durable de ses processus et de ses activités.



Le label Engagé RSE évalue la performance et la maturité de votre démarche RSE. Il est originalement fondé sur la norme internationale ISO 26000, qui propose des lignes directrices de la responsabilité sociétale et un cadre international de comportement. La norme respecte par ailleurs les grands textes fondateurs internationaux comme la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme ou les conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

En acceptant d'ouvrir ses portes à un expert de la responsabilité sociétale, 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 entreprise au 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 15 ans auprès de près de 1 000 organisations de toutes tailles et de tous secteurs d'activité.

AFNOR Certification est ainsi fier de réunir une communauté de plus de 400 organisations en France et à l'international engagées dans le parcours « Engagé RSE ». S'engager dans cette communauté vous permettra de rejoindre un réseau partageant les mêmes problématiques, d'échanger entre opérationnels, confronter vos démarches, projets et actions, comparer vos indicateurs de moyens et de performance, partager vos retours d'expériences, freins et facteurs clés de succès... pour vous améliorer, ensemble.



LES + DE 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-conférence mensuelle

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

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

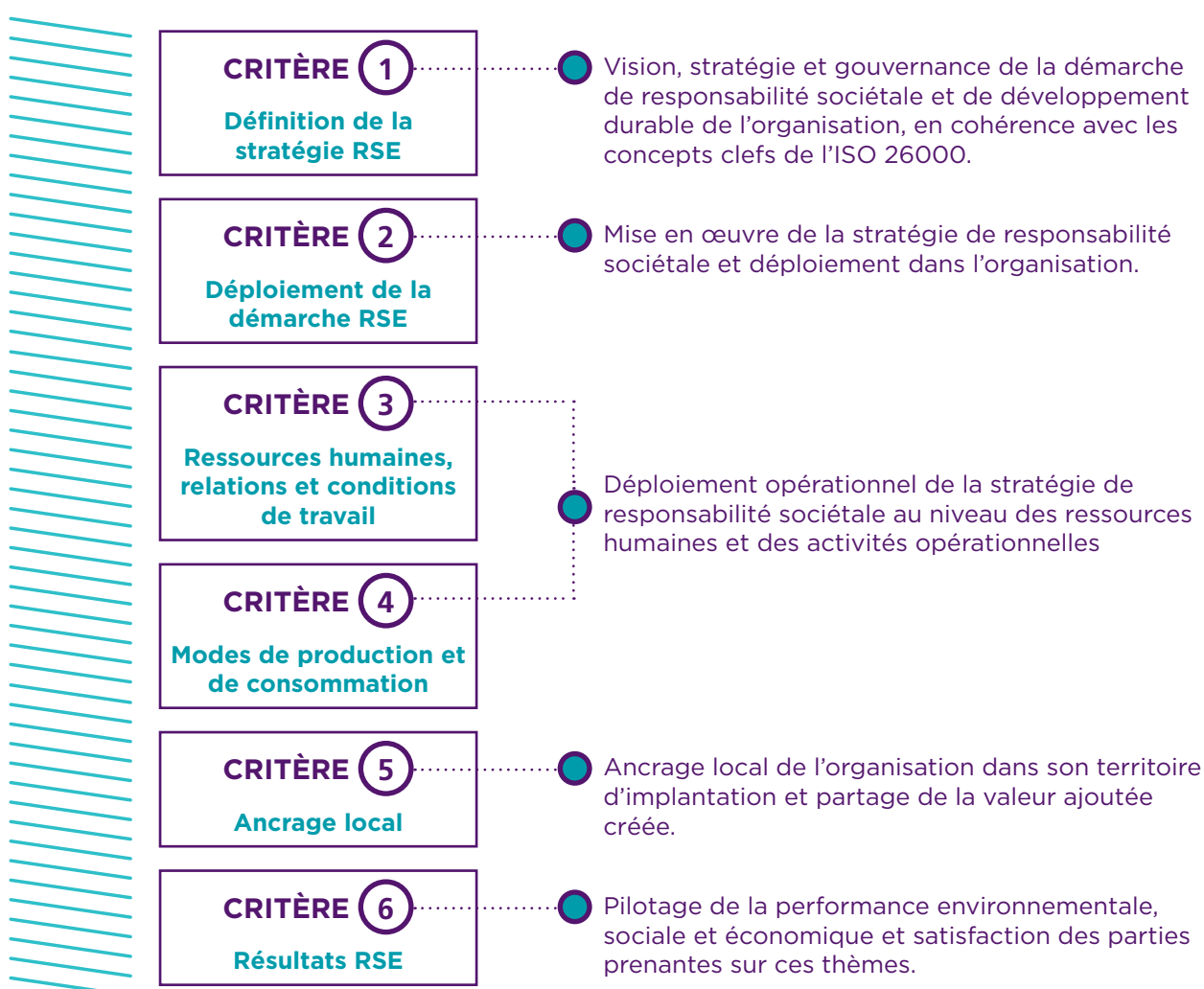


6 CHAPITRES POUR ÉVALUER L'INTÉGRATION DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Les 6 chapitres du modèle d'évaluation Engagé RSE

Pour les TPE et PME de moins de 50 salariés, le modèle d'évaluation Engagé RSE est spécifiquement adapté avec un nombre de critères plus restreint que le modèle utilisé pour des structures plus importantes, mais il n'en couvre pas moins exactement les mêmes sujets, les mêmes enjeux de la RSE avec le même degré

d'approfondissement en suivant l'ensemble des recommandations de l'ISO 26000. Nous avons simplement procédé à des regroupements de thèmes et de critères pour faciliter l'approche des TPE et PME dans la mise en œuvre de leurs démarches et permettre également aux équipes d'évaluateurs d'optimiser leurs investigations.





UNE ÉVALUATION EN 3 ÉTAPES



UN SYSTÈME DE NOTATION ET DE SCORING UNIQUE

Afin de s'assurer de la cohérence et de la pérennité de la démarche de responsabilité sociétale, le système de notation utilisé par l'évaluateur s'inscrit dans une logique d'amélioration continue selon le concept du PDCA (plan, do, check, act) : approche (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.



LA 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**.



En savoir plus :
www.societe.com



En savoir plus :
www.societe.com



En savoir plus :
www.societe.com

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.

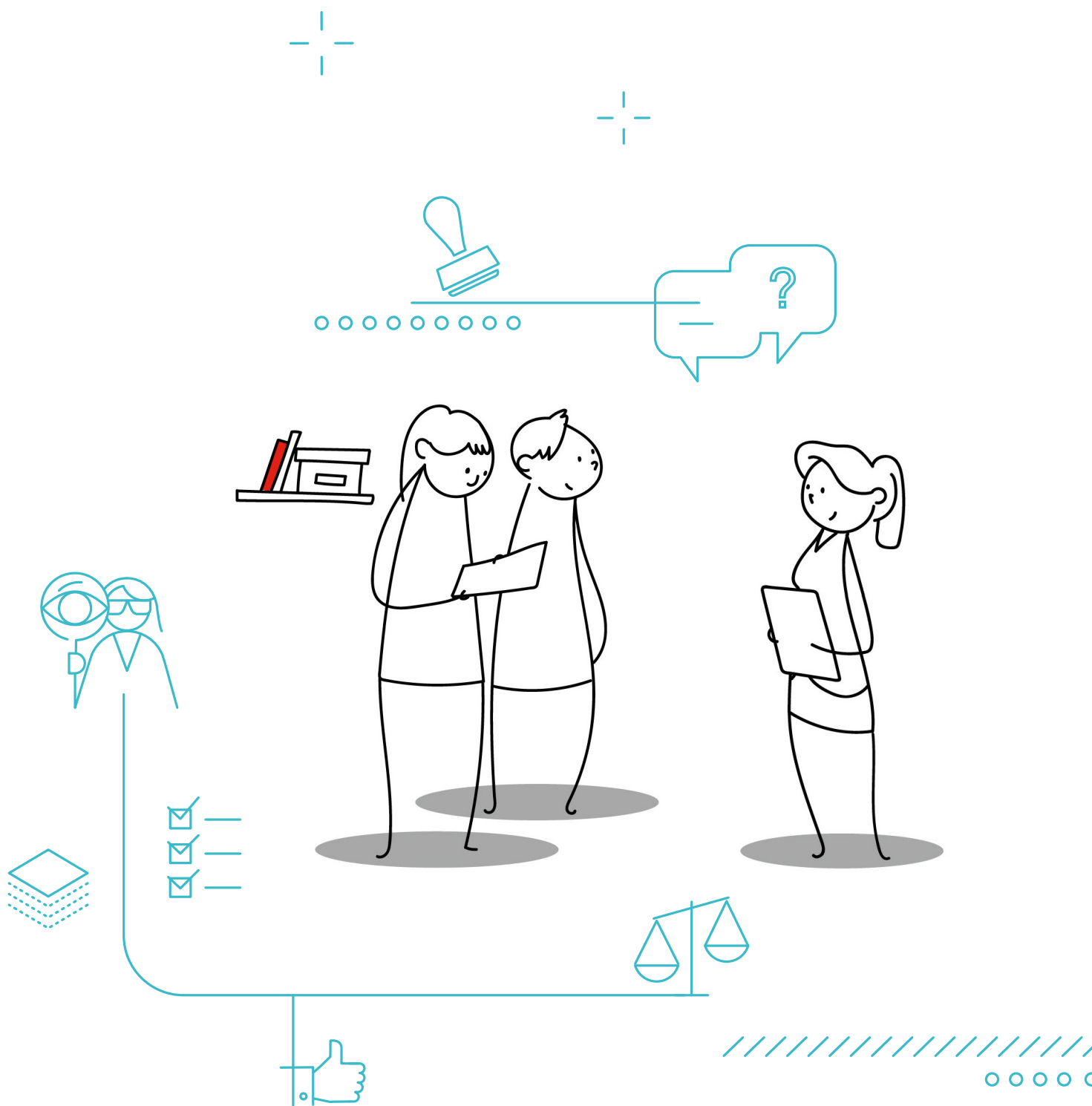
Comment le faire savoir ?

Vous trouverez, sur votre espace client AFNOR Certification, la charte et le logo du label « Responsibility Europe » que vous êtes invités à afficher sur vos supports physiques et digitaux, en parallèle de votre label Engagé RSE.

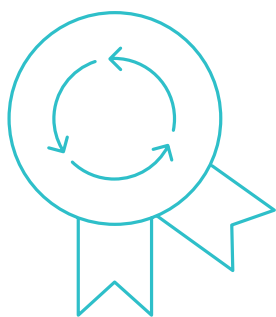
Le site internet de référence pour tout lien ou information est :

www.responsibility-europe.org





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



ÉVALUATION DES PRATIQUES

Le présent guide propose pour chacun des 5 chapitres de pratiques du modèle d'évaluation, une présentation générique des enjeux qu'il recouvre.

Puis, pour chacun de leurs critères d'évaluation, il liste des exemples de points à traiter par l'entreprise. Ces exemples de points à traiter sont illustratifs et non exhaustifs. Ils ont pour objectif de guider votre entreprise dans sa réflexion, en l'aidant à se poser les bonnes questions pour bien appréhender chacun des critères du modèle Engagé RSE.

Enfin, ce guide recense pour chaque critère quelques exemples de bonnes pratiques. Celles-ci sont là encore illustratives et non-exhaustives.



ÉVALUATION DES PRATIQUES

CHAPITRE 1

Gouvernance

Il s'agit du chapitre clé du modèle d'évaluation Engagé RSE. L'évaluateur évalue la vision, la stratégie et la gouvernance de la démarche de responsabilité sociétale et de développement durable de l'entreprise en cohérence avec l'ISO 26000. L'objectif est de déterminer la cohérence et la pertinence des pratiques 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 sa contribution aux enjeux de développement durable.

Ce premier critère questionne l'entreprise sur sa capacité à élaborer une stratégie RSE pertinente, adaptée à ses enjeux sectoriels et territoriaux, et à agir en conséquence. Au-delà de l'ISO 26000, l'entreprise peut s'appuyer pour y parvenir sur des référentiels, nationaux ou internationaux, tels que les ODD ou le Global Compact par exemple, mais également sur des sources que peuvent lui fournir des organisations professionnelles de son secteur.

Il est attendu de l'entreprise qu'elle ait une approche de type « 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.

🔍 QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- Avez-vous mené une réflexion sur la raison d'être de votre entreprise ? Sur sa contribution au développement durable ? Sur l'utilité sociale, environnementale et sociétale de vos activités ?
- Avez-vous formalisé une vision et des valeurs autour de cette contribution au développement durable ?

- Avez-vous réfléchi sur la durabilité de vos activités ?
- Vos orientations stratégiques se basent-elles sur une analyse des risques et opportunités ?
- Avez-vous fait évoluer votre modèle économique ces dernières années ? Avez-vous par exemple un rôle à jouer dans l'économie circulaire ou dans l'économie collaborative ?
- Comment vous assurez-vous que les enjeux de responsabilité sociétale de votre entreprise sont systématiquement pris en compte dans la prise de décision ?

⚙️ QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Rédiger et communiquer une politique RSE, ainsi que les engagements et les valeurs de l'entreprise.
- Plan stratégique basé sur une analyse des risques et opportunités business et RSE
- Construction et formalisation d'une raison d'être, transformation des statuts en Société à Mission.

Critère 1.2 – Identification et dialogue parties prenantes

L'entreprise identifie ses parties prenantes et dialogue avec elles afin d'identifier leurs intérêts au regard du développement durable.

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.

🔍 QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- 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'entreprise 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 ?

QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

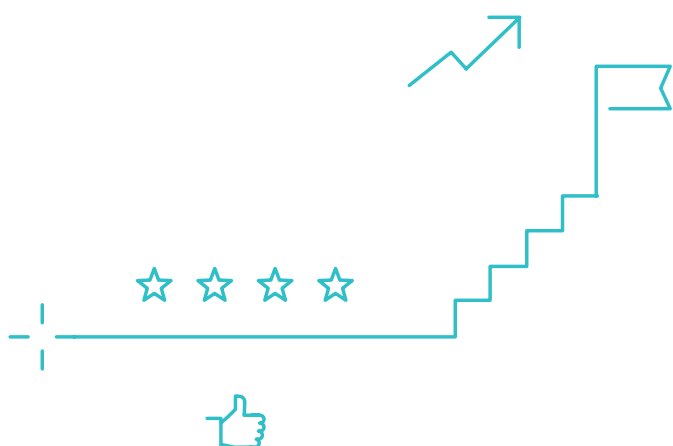
- Formalisation d'une cartographie de ses parties prenantes.
- Participation à des réseaux : CCI, associations, organisations professionnelles...
- Benchmark des méthodes et solutions existantes ou concurrentes pour l'identification des attentes des parties prenantes.

Critère 1.3 – Priorisation des enjeux RSE

L'organisation analyse les implications des 7 questions centrales de l'ISO 26000 et des domaines d'actions associés, pour l'ensemble de ses activités.

Ce critère questionne la capacité de l'entreprise à savoir identifier et prioriser ses impacts et enjeux RSE (impacts environnementaux, sociaux, économiques, etc.). La priorisation est indispensable afin d'allouer les efforts et les ressources en premier lieu sur un petit nombre d'enjeux/impacts maîtrisables avec des voies de progrès, et afin d'obtenir des effets de levier et une communication efficace et cohérente.

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



Kesako « Impact VS enjeux »

Les impacts d'une entreprise 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.

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

QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- Les enjeux, risques et opportunités que vous avez identifiés recouvrent-ils bien les thèmes des questions centrales de l'ISO 26000 ?
- Êtes-vous en capacité de spécifier, en lien avec chaque question centrale ou thème de la RSE, les pratiques de responsabilité sociale que l'entreprise 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 ?

QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Réalisation d'un diagnostic complet selon l'ISO 26000 pour hiérarchiser les domaines d'actions les plus significatifs pour l'entreprise.
- Réalisation d'une analyse de matérialité.
- Veille auprès des organisations professionnelles, associations, ONG, etc. pour identifier les enjeux RSE d'aujourd'hui et de demain.
- Partage des enjeux clés avec les parties prenantes de l'entreprise.
- Mise à jour régulière des enjeux clés (analyse des risques/opportunités, SWOT, Revue de direction, etc.).

Critère 1.4 – Loyauté des pratiques

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

Faire preuve de responsabilité sociétale, 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 responsabilité sociétale, 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 et éthique 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 commerciales déloyales, etc.

QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- 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, désinformation sur les prix et/ou les produits, abus de la position vis-à-vis de fournisseurs, partenaires, etc.) ?
- Avez-vous des pratiques et/ou des outils de prévention et/ou de suivi permettant d'assurer votre loyauté de conduite éthique dans la mise en œuvre de vos activités ?

QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Réaliser une évaluation des risques de mauvaises pratiques dans les affaires (commerce, achat, RH, etc.).
- Mise en place d'une charte éthique.
- Formation des équipes.
- Mise en place d'un processus d'alerte et de traitement impartial des alertes.
- Mise en place d'une organisation de contrôle interne (délégation de pouvoir, validations, etc.).

Critère 1.5 – Leadership et influence positive du dirigeant

Le dirigeant porte et fait partager à l'ensemble de l'entreprise, ainsi qu'à ses parties prenantes, sa vision de ce que signifie la RSE au regard des caractéristiques de l'entreprise. Il fait preuve d'exemplarité.

Ce critère questionne la manière dont les dirigeants et les managers font la promotion de la RSE auprès de leurs parties prenantes internes et externes. Cela inclue également le devoir d'exemplarité dans les comportements au quotidien.

QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- Au regard des questions précédentes, comment la direction définit-elle et partage-t-elle sa vision ? Quelle est la vision des dirigeants sur la contribution de l'entreprise aux enjeux globaux du développement durable ?
- Comment la direction communique-t-elle sa vision à l'ensemble de l'entreprise ? Comment s'assure-t-elle de l'adhésion à sa vision ?
- Comment la direction communique-t-elle sa vision à ses parties prenantes ? Dans quelle mesure montre-t-elle un leadership quant aux principes de la responsabilité sociétale ?

QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Le dirigeant / les managers / collaborateurs sont impliqués dans des clubs d'entreprises (ou de leur fonction) ou dans des associations pour la promotion de la RSE.
- Le dirigeant / les managers / collaborateurs témoignent de leurs bonnes pratiques dans des colloques et manifestations RSE ou sur des thèmes de la RSE
- En interne, les dirigeants sont exemplaires sur les éco-gestes, pratiques QVT, etc.

CHAPITRE 2

Déploiement de la démarche RSE

Ce chapitre vise à analyser la manière dont la stratégie de responsabilité sociétale (et la/les politique(s) associée(s)) est déployée au sein de l'entreprise. Autrement dit, analyser si cette politique est supportée par des activités qui permettent son déploiement effectif au sein de l'entreprise, afin notamment d'atteindre les objectifs associés.

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

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

L'entreprise 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 sont établies et mises en œuvre pour évaluer le respect des engagements.

? QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- De quelle manière la stratégie de votre entreprise intègre-t-elle vos enjeux spécifiques de responsabilité sociétale ?
- Cette stratégie est-elle déclinée à travers les activités de votre entreprise, et notamment à travers vos politiques ?
- La stratégie et les politiques de votre entreprise intègrent-elles des objectifs associés à vos enjeux de responsabilité sociétale ?

⚙️ QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Formaliser une politique RSE ou Qualité / RSE cohérente avec les enjeux clés déterminés au § 1.3.
- Formaliser des objectifs précis, mesurables, atteignables et les décliner aux services / fonctions concernés dans l'entreprise, avec des indicateurs clairs et partagés.
- La politique RSE est intégrée à la stratégie

globale de l'entreprise.

- Utiliser une grille d'analyse RSE des projets / décisions / orientations qui permet de passer au crible de la RSE toutes les décisions d'investissement, les projets, les développements, etc.

Critère 2.2 - Dispositions prises par l'entreprise pour déployer la stratégie RSE et implication des salariés

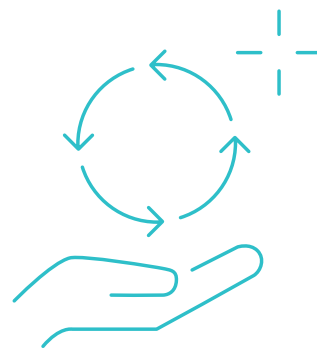
Une organisation claire est définie et les collaborateurs sont mis en capacité de déployer la stratégie et la politique RSE. L'entreprise améliore en continu l'intégration de la RS ou RSE dans ses pratiques, procédures et activités.

? QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER :

- Les rôles, missions ou responsabilités de chaque partie prenante interne sont-ils clairement définis ?
- Comment vous assurez-vous de la prise en compte des enjeux de responsabilité sociétale au sein de l'ensemble de vos pratiques, procédures et activités ?
- Évaluez-vous, à des fins d'amélioration (via un suivi, des indicateurs, un système d'information...), l'intégration de la responsabilité sociétale dans vos activités ?

⚙️ QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Des fiches de postes ou définition de fonction établissent clairement les attendus de chaque fonction y compris les contributions aux engagements RSE.
- La fonction de pilotage de la démarche RSE est attribuée, son titulaire dispose des moyens et d'un pouvoir suffisant (exemple : membre du CoDir) pour mettre en œuvre la politique.
- Formalisation d'un plan d'actions accompagnant la démarche RSE (aligné avec les valeurs et la politique, accompagné d'objectifs, de ressources, d'indicateurs).
- Mise en place ou mise à jour des procédures



et consignes opérationnelles en intégrant des exigences spécifiques environnementales, SST, ergonomiques, techniques, etc.

- Mise en place d'une instance de revue du déploiement et de l'efficacité des plans d'actions.

Critère 2.3 Veille réglementaire et technologique

L'entreprise effectue une veille réglementaire et s'assure de son application et de sa conformité. Elle suit l'évolution du marché (veilles technologique et concurrentielle) et effectue une veille sur les bonnes pratiques de RSE.

❓ QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- De quels sujets traite votre veille réglementaire ? Qui vous fournit ces informations ? Quels outils (Internet, alertes, flux RSS, newsletters, abonnements...) utilisez-vous ? Quelles sont vos sources et comment en validez-vous la fiabilité ?
- Êtes-vous en capacité d'anticiper ces textes ?
- Comment traduisez-vous en interne cette veille en exigences opérationnelles ?
- Réalisez-vous des veilles technologiques, concurrentielles et sur les bonnes pratiques de responsabilité sociétale ?

⚙️ QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Adhésions, abonnements à des dispositifs de veille thématiques (exemple : Lamy Environnement, Editions Législatives, etc.).
- Constitution d'une bibliothèque de « codes » (du travail, de l'environnement, du commerce, de la santé, convention collective, fascicule 35, etc.).
- Constitution et mise à jour régulière d'une liste des principaux textes réglementaires applicables.
- Réalisation d'audits de conformité à fréquence régulière.
- Participation à des programmes de recherche, projets communs avec l'enseignement supérieur.
- Implication dans des associations professionnelles / réseaux d'entreprises locales.
- Incitation des collaborateurs à participer à des colloques, forums, événements en lien avec la RSE.

Critère 2.4 - Communication interne et externe

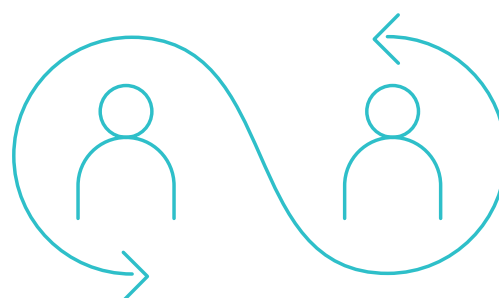
La communication interne permet le partage de l'information. La communication externe permet de répondre de façon appropriée et pertinente aux besoins d'information des parties prenantes.

❓ QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

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

⚙️ QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Existence, accessibilité et communication d'une politique présentant et expliquant les engagements de RS.
- Construction d'une page du site Internet dédiée à la démarche RSE de l'entreprise.
- Rédaction et publication d'un rapport RSE synthétique.
- Existence d'une newsletter régulière à destination des clients, collaborateurs et parties prenantes extérieures.
- Interventions des dirigeants et opérationnels dans les écoles, lycées, clubs de dirigeants, etc.
- Organisation de visites de l'entreprise, portes-ouvertes.
- L'atteinte d'objectifs ou de projets liés à la démarche RSE est passée en revue lors d'entretiens annuels des collaborateurs.



CHAPITRE 3

Ressources humaines, relations et conditions de travail

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 de responsabilité sociétale 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 à 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.

Ce chapitre a pour objectif d'évaluer la déclinaison de la stratégie RSE au niveau des méthodes et modes de management des RH. Il porte sur les aspects politiques et stratégiques RH dont la mise en œuvre opérationnelle doit pouvoir être démontrée au niveau des sous-critères 3.1 à 3.4.

Critère 3.1 – Formation, compétences et gestion des carrières

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

QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- 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 ?

- La gestion des Ressources Humaines permet-elle de mesurer l'évolution de l'employabilité des collaborateurs ?

QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- L'entreprise intègre le développement des compétences de ses salariés dans ses objectifs opérationnels.
- Le développement de l'employabilité des salariés et l'amélioration des compétences internes sont garanties par des démarches comme : les entretiens individuels d'évaluation / de formation, la gestion prévisionnelle des emplois et compétences, la Validation des Acquis d'Expériences (VAE), la Mise en place de parcours qualifiants voir certifiants, etc.
- Sensibilisation des collaborateurs à la responsabilité sociétale.

Critère 3.2 – 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.

QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- 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 garantir une bonne intégration de la diversité ? Du handicap ? Pour traiter les inégalités ?

QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Réaliser une analyse des facteurs de risques de discrimination.

- Former les dirigeants et managers de proximité au sujet, aux risques, à la conduite à tenir en cas de situation avérée, dispositifs d'alerte, etc.
- Accompagnement, sensibilisation, éducation des collaborateurs sur l'importance d'intégrer la diversité, la féminisation du personnel.
- Rendre visible (charte, déclaration) un engagement à refuser les discriminations.
- Réaliser un bilan social incluant une analyse sur l'équité et la transparence au travail et communication auprès des salariés.
- Calculer / publier un index égalité F/H.
- Obtenir un label Égalité et Diversité.

Critère 3.3 – Dialogue social

Les relations sociales sont fondées sur le dialogue avec les collaborateurs et instances représentatives du personnel et basées sur la concertation. Elles permettent une implication des collaborateurs vis-à-vis de l'atteinte des objectifs de RSE. Ce critère porte sur la qualité du dialogue social au sein de l'entreprise.

QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- Le personnel est-il responsabilisé et reconnu vis-à-vis de l'atteinte des objectifs RSE de l'organisation ?
- Quelles sont les modalités (consultation, concertation, dialogue...) de dialogue social au sein de votre entreprise ?
- Quelles sont les instances existantes ? Comment fonctionnent-elles ?
- Sur quels sujets le dialogue social porte-t-il ?

QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Organisation d'événements et d'occasions d'échanges (formels / informels...) : définir une fréquence, l'objet et la nature des réunions...
- Mise en place d'un comité social, de Sécurité et des conditions de travail (CSSCT) (selon, la taille de l'entreprise), CSE ou comité équivalent y compris pour les entreprises de petites tailles.
- Mise en place d'accords.
- Co-construction de la vision des valeurs et de la raison d'être de l'entreprise avec les collaborateurs.
- Implication des salariés dans la prise de décision.
- Actions de rééquilibrage progressif des salaires homme-femme.

Critère 3.4 – Santé et Sécurité au travail et Qualité de Vie au Travail

L'entreprise 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. L'entreprise assure à l'ensemble des salariés et des personnes intervenant dans le cadre de ses activités de bonnes conditions de travail, notamment en termes de rémunération, d'horaires et d'équilibre vie professionnelle/vie privée et de relation des individus à leur travail.

QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- Le document unique est-il utilisé de façon dynamique comme un outil de management des risques ? Intègre-t-il les risques psychosociaux ?
- Quelles sont les données d'entrée (diagnostic) de votre politique de SST ? Quelles ont été les modalités (contribution des parties prenantes...) de définition de cette politique ?
- Quelles actions de prévention menez-vous dans votre entreprise ?
- Quels dispositifs visant à favoriser de bonnes conditions de travail et un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée avez-vous mis en place ?

QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Utilisation du comité social et économique (CSE pour les entreprises au seuil) comme un véritable organe opérationnel de management du changement et de l'amélioration.
- Implication des salariés dans le choix des EPI.
- Accord ou prise en compte de la pénibilité, formation aux gestes et postures.
- Mise en place et certification d'un système de management ISO 45001.
- Mise en place d'un comité de santé/mieux-être dans l'organisation, représentant l'ensemble des salariés.
- Diagnostic / questionnaire / baromètre auprès des salariés sur la satisfaction entre équilibre vie professionnelle et vie personnelle.
- Organise d'événements dédiés à la QVT : sportifs, culturels...

CHAPITRE 4

Modes de production et de consommation durables

Il s'agit d'un enjeu majeur du développement durable. La responsabilité sociétale d'une entreprise s'exprime très fortement à travers 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).

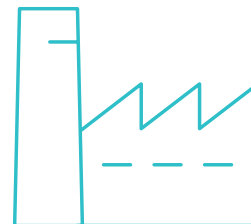
Le produit ou le service d'une entreprise peut être plus ou moins « utile » pour la société et l'environnement et donc peut plus ou moins permettre à l'organisation de contribuer au développement durable.

Le chapitre 4 vient questionner l'entreprise sur son modèle de consommation, son modèle de production, pour comprendre comment elle envisage de répondre aux attentes et besoins de ses parties prenantes de la manière la plus utile et contributrice possible.

Critère 4.1 – Innovation et conception vers une production durable

L'entreprise prend en compte 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 des consommateurs. Elle 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.).

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



? QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- 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 thèmes 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 s'appuient-elles sur des dispositifs de benchmark et intègrent-elles bien les meilleures technologies disponibles ?

⚙️ QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Réflexion systématique menée sur l'utilité et la légitimité des produits/services développés par rapport aux besoins de la population et aux principes de Développement Durable.
- ACV (Analyses du Cycle de Vie) effectuées avec la préoccupation systématique de favoriser une économie circulaire (dans la logique de l'écologie industrielle) et non de perpétuer une économie linéaire, notamment promotion de la réutilisation de parties ou de l'ensemble des produits en fin de vie, au-delà de leur recyclage...
- Présence d'une fonction de l'entreprise qui met au point des techniques alternatives, teste des nouveaux procédés pour réduire l'empreinte environnementale et les risques SST des produits/services.

Critère – 4.2 Achats responsables

L'entreprise gère ses choix de fournisseurs et ses choix de produits, services, équipements et infrastructures, en promouvant la RSE 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 :

1. Qu'est-ce que j'achète : nécessité d'une prise en compte des critères RSE dans les choix de produits / services et matières premières,
2. À qui j'achète : nécessité d'une prise en compte des critères RSE dans le choix des fournisseurs et des partenaires,
3. 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.

QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- Procédez-vous à une analyse des risques (économiques, sociaux et environnementaux) de vos achats / approvisionnements ? 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 ?
- Vos critères de choix de produits / services sont-ils spécifiques à chaque famille d'achats ?
- Quels sont vos délais de paiement ?

QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Réalisation d'une analyse des risques RSE des familles d'achats en fonction du domaine/produit/zone géographique.
- Intégration systématique de critères RSE liés au produit dans les CDC envoyés aux fournisseurs.
- Sélection des offres sur le principe du mieux disant, sur l'ensemble des critères de la RSE (et non du moins disant).
- Formation et accompagnement des fournisseurs à la RSE et au Développement Durable ; co-innovation en vue de la réduction des impacts.
- Evaluation régulière des fournisseurs sur des critères RSE.
- Suivi et respect des délais de paiement, suivi et analyse systématique des éventuels retards de paiement.
- Enquête de satisfaction auprès des fournisseurs / sous-traitants / partenaires.

1. COV : Composé Organique Volatile

2. GES : Gaz à Effet de Serre

Critère – 4.3 Prévention de la pollution, protection de l'environnement et de la biodiversité

L'entreprise 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.

Elle identifie et maîtrise l'ensemble des impacts environnementaux de ses activités en termes de production, de rejets d'effluents (solides, liquides, gazeux), de nuisances sur l'eau, l'air et le sol, ou autres formes identifiables de pollution (odeurs, bruits, impressions visuelles, pollution lumineuse, vibrations, émissions électromagnétiques, radiations, agents infectieux, émissions de sources diffuses ou dispersées et risques biologiques). Elle favorise la lutte contre le changement climatique.

Enfin, l'entreprise identifie ses impacts sur la biodiversité, les écosystèmes et agit pour la diminution, voire l'éradication, de ses impacts.

QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- Effectuez-vous un suivi quantitatif et qualitatif des ressources consommées (eau, énergie, matière) ?
- Avez-vous identifié vos activités les plus consommatrices ? Si oui, quelles sont les actions menées pour limiter ces consommations ?
- Comment mesurez-vous vos pollutions ? vos émissions (déchets, polluants, COV¹, GES², ...) ?
- Comment anticipez-vous et gérez-vous les situations d'urgence environnementale ?
- Quelles actions menez-vous afin de réduire vos impacts sur la biodiversité, voire de contribuer positivement à la durabilité des écosystèmes locaux ?

QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Réalisation et formalisation d'une analyse environnementale des activités de l'entreprise.
- Pose de compteurs et sous-compteurs d'eau et d'énergie sur les différentes installations afin d'en mesurer les consommations et identifier les équipements les plus gourmands.
- Réalisation d'un Bilan des Gaz à Effets de Serre.
- Utilisation et installation de dispositifs de 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.

- Sensibilisation aux impacts environnementaux de l'entreprise et aux impacts sur la biodiversité. Sensibilisation des collaborateurs au respect des éco-gestes, mise en place de challenges éco-gestes.
- Formation à l'éco-conduite.

Critère 4.4 – Relation aux consommateurs et marketing responsable

L'entreprise déploie une relation responsable avec ses usagers, clients et consommateurs notamment à travers de bonnes pratiques en matière d'affichage, d'étiquetage et de marketing. Ceci inclut les aspects de protection des données. L'entreprise s'assure de la protection de la santé et de la sécurité des consommateurs et des parties prenantes intervenant dans l'utilisation et/ou la fin de vie de ses produits/services.

QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- Avez-vous identifié des bonnes pratiques en termes de relation (affichage, étiquetage, marketing, information, écoute, protection des données) avec vos clients et consommateurs ?
- Comment vous assurez-vous que les consommateurs ou utilisateurs finaux disposent de toute l'information nécessaire pour « consommer » votre produit et/ou service de manière correcte, responsable et sans danger ?
- Comment vous assurez-vous que vos produits/services n'ont aucun impact sur la santé et la sécurité de vos clients consommateurs ?
- Quels sont vos dispositifs d'écoute clients ou d'écoute des utilisateurs finaux ?

QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Conformité des étiquetages, déclarations, allégations, auto-déclarations apposées sur les produits avec les recommandations des normes de la série 14020.
- Rédaction d'offres commerciales / devis / contrats détaillés, transparents.
- Mise en ligne de la méthodologie et des résultats de l'Analyse du Cycle de Vie des produits et services ; validation de ces éléments par les parties prenantes (associations de défense

des consommateurs, de l'environnement...).

- Sensibilisation/éducation des consommateurs, et plus largement, du public à la RSE, à l'utilisation responsable de ses produits et services via ses actions de communication.

Critère – 4.5 Satisfaction des clients et des consommateurs finaux

L'entreprise s'assure d'évaluer la satisfaction de ses clients sur tous les critères du développement durable.

QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- Comment mesurez-vous la satisfaction de vos clients / consommateurs ? À quelle fréquence ? Avec quels outils ou méthodes ?
- Quels sont les champs couverts par vos évaluations ? Les 3 piliers du développement durables en font-ils parti ?
- Vos évaluations intègrent-elles des questions sur le caractère responsable de vos produits / services ? Sur la perception du respect de vos engagements RSE et la maîtrise de vos enjeux clés ?

QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Mise en place d'un dispositif de traitement des réclamations clients qui permet de les classer par thème RSE (Environnement / santé / social / éthique / qualité-coût-délai / etc...).
- Partenariat avec une association de consommateurs.
- Diffusion d'informations de sensibilisation à la RSE auprès des clients / consommateurs.
- Dispositif de recueil des attentes des clients consommateurs sur tous les champs de la RSE.
- Recueil de l'avis d'un panel de clients consommateurs sur le rapport RSE ou tout autre publication relative à la démarche RSE de l'entreprise.

CHAPITRE 5

Ancrage territorial : communautés et développement local

La performance des entreprises 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 entreprises qui recherchent des synergies bénéfiques sur leur territoire développent également leur performance économique en se dotant de nouvelles capacités d'innovation.

Pour maximiser sa contribution au territoire, il convient de commencer par s'appropriier les caractéristiques clés de son territoire, ses forces et faiblesses en matière de développement durable (zones environnementales sensibles, bassin d'emploi, aménagement du territoire, présence de filières industrielles spécifiques, etc.), puis agir en conséquence.

Critère 5.1 – Connaissance des enjeux et contribution au développement économique du territoire

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

? QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- Savez-vous définir votre territoire d'implantation ? Quelles sont ses forces et faiblesses ? Comment évaluez-vous la contribution (économique, sociale et environnementale) de votre organisation aux territoires ?
- Quelles sont les parties prenantes de votre territoire avec lesquelles vous êtes en relation ?



- Comment contribuez-vous à la création de nouvelles activités économiques donc d'emplois ?
- Comment redistribuez-vous les bénéfices de votre activité économique (optimisation fiscale, réinvestissement dans des projets locaux, etc.) ?
- Comment impliquez-vous vos salariés dans la vie des territoires ?

QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Recours à des fournisseurs locaux.
- Recours à une main d'œuvre locale.
- Implication dans les associations d'entreprises locales (ZI, ZAC, éco-quartiers,...).
- Sponsoring des clubs sportifs locaux, des associations culturelles, festivals, d'associations environnementales, etc.

Critère 5.2 – Connaissance des enjeux et contribution au développement social et environnemental du territoire

L'entreprise participe au développement de l'environnement des territoires. Elle participe au développement social du ou des territoires (y compris investissement social, éducation, santé, culture) dans un esprit gagnant-gagnant.

QUELQUES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- Comment identifiez-vous et prenez-vous en compte les contraintes environnementales et sociales de vos territoires d'implantation ?
- Comment identifiez-vous et évaluez-vous les impacts (positifs et négatifs) environnementaux et sociaux de vos activités, produits ou services sur vos territoires d'implantation ?
- Comment participez-vous à la promotion de l'éducation, au développement des compétences, à la vie sociale, à la lutte contre la précarité, sur votre territoire ?
- Comment participez-vous à la promotion des activités culturelles de votre territoire ?

QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

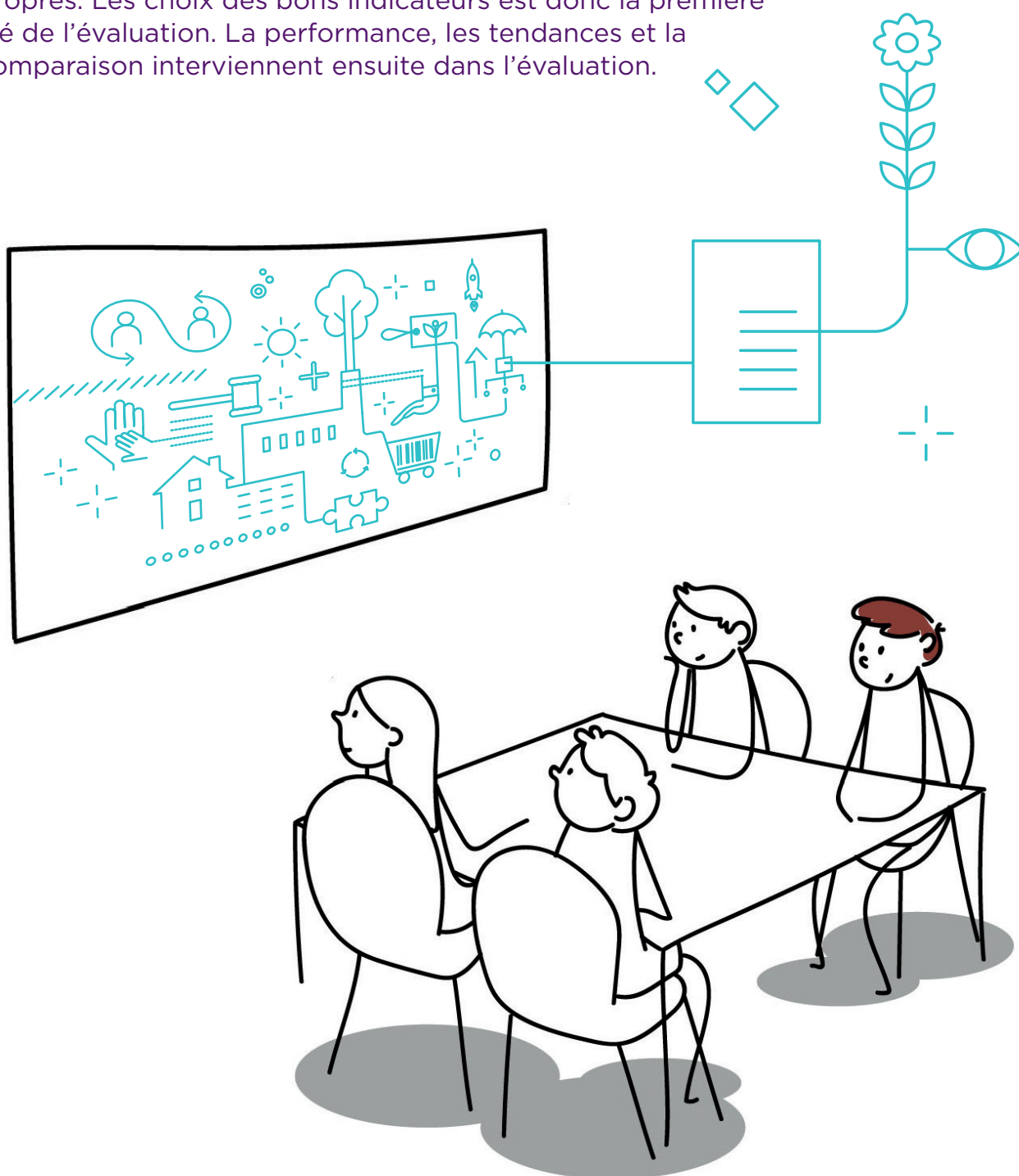
- Recueil documenté des caractéristiques environnementales et sociales de son territoire (zone sensibles, ZNIEF, zones humides, zones

en stress hydrique, nomenclature des espèces ; recensement des filières industrielles, des compétences techniques disponibles, des établissements d'enseignement techniques / scientifiques, des chiffres clés de l'emploi local, de la dynamique de création d'entreprises, etc.).

- Partenariats avec des associations d'insertion ou d'intégration, participation à des projets éducatifs et sociaux.
- Partenariats avec des associations environnementales locales.
- Implication dans des projets d'économie circulaire locaux (écologie industrielle territoriale), dans des projets de développement durable territorial (Agenda 21), dans des projets d'aménagement du territoire (quartiers d'affaires, éco-quartiers, etc.).
- Encouragement et facilitation de l'implication des salariés dans la vie locale (milieu associatif, scolaire,...).

ÉVALUATION DES RÉSULTATS

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'entreprise 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 clé de l'évaluation. La performance, les tendances et la comparaison interviennent ensuite dans l'évaluation.



CHAPITRE 6

Résultats RSE

Les critères de ce chapitre proposent donc une segmentation en 5 grands champs d'indicateurs. L'objectif pour l'entreprise n'est pas nécessairement de mettre en œuvre des indicateurs sur tous les champs, mais d'identifier quels sont ses critères de performance clés permettant de mesurer dans le temps l'évolution sur ses enjeux RSE significatifs.

Critère 6.1 – Environnement

EXEMPLES D'INDICATEURS PERTINENTS

- Consommation énergétique (électricité, gaz...)
- Emission de gaz à effet de serre (exprimé en tonnes équivalent CO₂)
- Tonnes de déchets par types de déchets : papiers, cartons, D3E, alimentaire...
- Kilomètres parcourus et/ou consommation de gasoil
- Consommation d'eau
- Moyens consacrés à la prévention, sensibilisation des personnes sur l'environnement

Critère 6.2 – Social

EXEMPLES D'INDICATEURS PERTINENTS

- Effectif salarié, répartition H/F, âges,
- Nombre de bénévoles et répartition des contrats (CDI, CDD, temps partiels, stage, alternance, insertion, contrats aidés...)
- Pourcentage de personnes handicapées dans l'effectif
- Ancienneté moyenne
- Nombre de personnes formées / nombre d'heures de formation
- Pourcentage de la masse salariale allouée à la formation
- Évolution des rémunérations et écarts des rémunérations entre H/F
- Taux d'absentéisme
- Accident du travail (taux de fréquence et taux de gravité)

Critère 6.3 – Sociétal

EXEMPLES D'INDICATEURS PERTINENTS

- Impact territorial (contribution au développement économique et social local)
- Nombre de bénéficiaires selon les activités
- Nombre d'emplois locaux indirects
- Nombre d'heures en mécénat de compétences
- Nombre de projets soutenus
- Nombre d'interventions dans les écoles, les entreprises, les manifestations locales...
- Présentation politique de partenariat, lien avec les entreprises, les autres acteurs non lucratifs

Critère 6.4 – Achats responsables

EXEMPLES D'INDICATEURS PERTINENTS

- Montant acheté à des entreprises locales
- Montant acheté auprès d'entreprises d'insertion ou d'ESAT
- Nombre de fournisseurs engagés dans la RSE ou ayant des actions
- Nombre de contentieux
- Politique cadeau et lutte contre la corruption

Critère 6.5 – Gouvernance

EXEMPLES D'INDICATEURS PERTINENTS

- Nombre de personnes formées à la RSE
- Nombre et durée des formations faites dans l'année pour les administrateurs
- Pourcentage d'administrateurs formés
- Mesures pour faciliter le renouvellement des élus, la limitation des mandats
- Nombres de réunions avec les parties prenantes

ANNEXE : POURQUOI S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHE DE LABELLISATION ENGAGÉ RSE ?

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 peut être constituée de deux évaluateurs. 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 (plan do check act) pour les pratiques aussi bien que pour les résultats. L'évaluateur adjoint 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.

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.





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



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

