

valorjse

LE PORTAIL RSE DES FOURNISSEURS ET DISTRIBUTEURS

RÉFÉRENTIEL D'AUTO-ÉVALUATION RSE

PARTIE 1 : GOUVERNANCE	2
Critère n° 1 : Engagement de la direction et projet stratégique.....	2
Critère n° 2 : Mise en œuvre opérationnelle de la responsabilité sociétale.....	3
Critère n° 3 : Relations avec les parties prenantes	4
Critère n° 4 : Organisation de la veille réglementaire et normative	5
Critère n° 5 : Communication interne et externe	6
PARTIE 2 : SOCIAL ET DROITS DE L'HOMME.....	7
Critère n° 6 : Respect des Droits de l'Homme.....	7
Critère n° 7 : Emploi et relations employeur / salariés	8
Critère n° 8 : Conditions de travail et protection sociale	9
Critère n° 9 : Dialogue social	10
Critère n° 10 : Santé et Sécurité au travail.....	11
Critère n° 11 : Développement du capital humain et lutte contre les discriminations	12
PARTIE 3 : ENVIRONNEMENT	13
Critère n° 12 : Prévention de la pollution.....	13
Critère n° 13 : Utilisation durable des ressources	14
Critère n° 14 : Atténuation du changement climatique	15
Critère n° 15 : Biodiversité.....	16
PARTIE 4 : LOYAUTE DES PRATIQUES.....	17
Critère n° 16 : Lutte contre la corruption.....	17
Critère n° 17: Relations responsables avec les pouvoirs publics.....	18
Critère n° 18 : Concurrence loyale et respect des droits de propriété	19
Critère n° 19 : Achats responsables et promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur	20
PARTIE N° 5 : CONSOMMATEURS	21
Critère n° 20 : Protection des consommateurs :.....	21
santé, sécurité, confidentialité et accès aux services essentiels.....	21
Critère n° 21 : Accompagner les consommateurs vers une consommation responsable	22
Critère n° 22 : Satisfaction des clients et consommateurs	23
PARTIE N° 6 : COMMUNAUTES ET DEVELOPPEMENT LOCAL	24
Critère n° 23 : Solidarité et interaction de l'entreprise avec son territoire	24
Critère n° 24 : Création d'emplois et développement des compétences.....	25
GLOSSAIRE	26

PARTIE 1 :

GOVERNANCE

Critère n° 1 : Engagement de la direction et projet stratégique

Enjeu : Assumer la responsabilité des impacts des décisions de l'entreprise et de ses activités et intégrer la responsabilité sociétale dans son fonctionnement, sa vision et sa stratégie et dans ses relations avec ses parties prenantes.

Objectif : Inclure la RSE dans la politique et le projet stratégique de l'entreprise.

Niveau 1 :

- La direction de l'entreprise est **consciente de sa responsabilité sociétale** et dispose ou tend vers la mise en place d'une vision et d'un projet stratégique.

Niveau 2 :

- L'entreprise dispose d'un projet stratégique formalisé et partagé.
- La direction, à son plus haut niveau, a **identifié les valeurs** qui correspondent au mieux au "savoir être" de ses dirigeants. Les valeurs de l'entreprise sont **formalisées et déployées** auprès des salariés de l'entreprise.
- Elle a vérifié l'**adéquation** de ses valeurs aux **principes** de la responsabilité sociétale (par exemple au sens de l'ISO 26000 : redevabilité, transparence, légalité, honnêteté, intégrité, équité, impact sur l'environnement, reconnaissance de l'intérêt des parties prenantes, prise en compte des normes internationales de comportement et respect des droits de l'Homme).

Niveau 3 :

- La direction a mis en place une **organisation et un plan d'actions** intégrant les enjeux les plus significatifs de la RSE. Elle **mesure** et s'assure périodiquement de la mise en œuvre de ses valeurs au travers **d'indicateurs de performance** adaptés.
- Les valeurs de la direction sont **communiquées** aux principales parties prenantes de l'entreprise : clients, fournisseurs, actionnaires, salariés, partenaires, etc. Elles font partie intégrante de la présentation des activités, produits ou services.
- Une organisation interne a été mise en place pour prendre en compte les enjeux les plus significatifs de la RSE (rôles et responsabilités).

Niveau 4 :

- Les engagements de l'entreprise en matière de RSE sont pleinement **intégrés au business model** de l'entreprise. Cette « performance globale » est un atout pour le développement durable de l'entreprise.

Critère n° 2 : Mise en œuvre opérationnelle de la responsabilité sociale

Enjeu : L'amélioration continue des performances économiques, sociales et environnementales de l'entreprise est une garantie pour ses clients d'obtenir une offre viable sur le long terme. La détermination et le suivi des objectifs fixés sur ces thématiques permettent d'évaluer l'efficacité des moyens déployés tout en questionnant la pertinence de la stratégie RSE.

Objectif : Mettre en place un système de management permettant de traiter l'ensemble des thématiques de la responsabilité sociale d'entreprise (gouvernance, droits de l'Homme, social, environnement, éthique, consommateurs, sociétal).

Niveau 1 :

- La direction connaît **certains des domaines d'actions** de la RSE et mène des actions sur une partie d'entre eux (par exemple : protection de l'environnement, amélioration des conditions de travail, prévention des risques sur la sécurité et santé des salariés, satisfaction clients, etc.), pas nécessairement de manière coordonnée.

Niveau 2 :

- L'entreprise connaît et applique la réglementation en termes de suivi de ses performances RSE
- La direction de l'entreprise **identifie les risques et contraintes** de toute nature pesant sur son organisation, et utilise ce travail hiérarchisé **pour élaborer sa stratégie**. Cette stratégie donne lieu à des **politiques** de court terme ou directement à des **programmes d'actions**.

Niveau 3 :

- L'entreprise analyse ses performances RSE régulièrement au travers **d'indicateurs pertinents**.
- Ce système prend en compte à la fois les exigences des parties prenantes et l'analyse des risques et opportunités.

Niveau 4 :

- L'entreprise a mis en place un **système de management** de la RSE qui intègre les éventuels systèmes de management en place en matière de qualité, d'environnement, de santé et sécurité du personnel, de gestion sociale, etc.
- Le principe de l'amélioration continue (pouvant aller jusqu'à une évaluation externe de la démarche RSE) a été mis en œuvre et a permis une réelle **optimisation et/ou innovation dans l'approche des affaires**. Cette évolution significative de la performance présente des atouts démontrés pour le développement durable de l'entreprise.

Critère n° 3 : Relations avec les parties prenantes

Enjeu : Mettre en œuvre un partenariat de long terme avec ses parties prenantes (par exemple : salariés, clients, organisations professionnelles, pouvoirs publics et fournisseurs) pour assurer une vision responsable tout au long de sa chaîne de valeur, et développer des partenariats créateurs de valeur.

Objectif : Partager en interne et en externe, une perspective à moyen et long terme de l'activité de l'entreprise. Créer les opportunités de dialogue entre l'entreprise et ses parties prenantes afin d'éclairer les décisions de l'organisation.

Niveau 1 :

- L'entreprise **connait ses principales parties prenantes**, même si elle n'a pas formalisé de dialogue avec elles.

Niveau 2 :

- L'entreprise a mis en place une **démarche pour connaître les besoins** et attentes de ses parties prenantes, y compris internes, et répondre à leurs préoccupations.
- L'entreprise respecte ses obligations en matière de consultation, publication et dialogue avec ses parties prenantes.

Niveau 3 :

- L'entreprise intègre les attentes de ses principales parties prenantes **selon l'influence qu'elles peuvent avoir** sur son développement (analyse de risques et opportunités).
- L'entreprise a réalisé une véritable **cartographie de ses parties prenantes**, qui hiérarchise ses parties prenantes selon : l'influence qu'elles peuvent avoir sur son développement (analyse de risques et opportunités), leurs besoins et attentes.

Niveau 4 :

- La direction de l'entreprise dispose d'une **stratégie élaborée en concertation** avec ses parties prenantes principales.
- Elle adapte cette stratégie au travers d'un **dialogue continu** avec elles.

Critère n° 4 : Organisation de la veille réglementaire et normative

Enjeu : S'assurer de la conformité réglementaire de l'ensemble des activités de l'entreprise aux fins de sécuriser sa croissance, ses résultats et la qualité de ses produits.

Objectif : Sécuriser la qualité des produits, la santé et la sécurité au travail, la gestion des ressources humaines, les pratiques commerciales et l'information des consommateurs, les impacts sur l'environnement, les bonnes pratiques comportementales.

Niveau 1 :

- L'entreprise veille à **respecter les lois et réglementations** des pays où elle opère sans qu'aucun système de veille réglementaire n'ait été formalisé.

Niveau 2 :

- L'entreprise a mis en place une **veille réglementaire partielle** (sécurité sanitaire des produits, environnement, sécurité des biens et des personnes, etc.) en cohérence avec son activité et assure sa vérification partielle.

Niveau 3 :

- La direction a mis en place un **système de veille exhaustif** afin de couvrir toutes les évolutions impactant son organisation et de s'adapter en conséquence.
- L'entreprise **évalue ou fait évaluer sa conformité** par rapport à la réglementation et se définit des plans de mise en conformité.

Niveau 4 :

- Elle **anticipe les évolutions réglementaires**, s'impose le cas échéant des **exigences allant au-delà de la réglementation** et contribue à la diffusion de celles-ci dans sa sphère d'influence.
- La direction de la société utilise le dialogue avec les parties prenantes pour innover et réaliser des évolutions significatives de son « business model ».

Critère n° 5 : Communication interne et externe

Enjeu : Impliquer les parties prenantes internes et externes de l'entreprise dans la mise en œuvre de sa stratégie de RSE et valoriser les engagements et les résultats de l'entreprise.

Objectif : Communiquer en interne et en externe sur la stratégie de l'entreprise et ses résultats en matière de responsabilité sociétale, dans le cadre des principes de transparence et redevabilité exprimés dans la norme ISO 26000.

Niveau 1 :

- L'entreprise communique en interne, des informations en lien avec la RSE **sans stratégie de communication formalisée**. (Par exemple : panneaux d'affichage, notes de service, plaquettes, réunions d'information).

Niveau 2 :

- En interne, l'entreprise a **formalisé et organisé une diffusion régulière d'information** auprès du personnel sur sa politique de responsabilité sociétale et ses obligations en la matière (par exemple : bilan social, affichage syndical, CHSCT).
- L'entreprise se conforme aux **exigences de transparence** des informations auprès des pouvoirs publics et communautés locales (par exemple : informations réglementaires, déclaration des volumes, émissions de rejet dans l'eau et l'atmosphère, production de déchets, étude d'impact).

Niveau 3 :

- L'entreprise **communique en interne ses perspectives** et résultats RSE obtenus, **en associant les salariés** à l'élaboration et la diffusion de cette information.
- En externe, l'entreprise communique sur ses engagements atteints dans le cadre de son plan d'actions RSE. Sur chaque projet impliquant les principales parties prenantes, l'entreprise mesure et leur présente les atouts sociétaux du projet et sa contribution au développement durable.

Niveau 4 :

- L'entreprise rend compte de manière transparente et dans la durée des résultats de sa démarche RSE auprès de ses parties prenantes (par exemple : rapport, site web, brochure, affiche, film).
- Le **dialogue avec les parties prenantes vient nourrir la communication** de l'entreprise en termes de RSE (par exemple : réunions d'information, rapport, étiquetage produits).

PARTIE 2 : SOCIAL

ET DROITS DE L'HOMME

Critère n° 6 : Respect des Droits de l'Homme

Enjeu : Les entreprises doivent veiller à ne pas être associées de manière active ou passive, directement ou via leurs fournisseurs, prestataires et sous-traitants, à des actes illégaux ou contraires à leur éthique (prévention de la complicité silencieuse).

Objectif : S'assurer que l'activité de l'entreprise n'affecte pas, même indirectement, le respect des droits de l'Homme.

Niveau 1 :

- L'entreprise dispose d'une liste mise à jour de l'ensemble de ses **fournisseurs et sous-traitants directs** (Services, produits, matières premières...).
- Elle a conscience des principales situations à risques externes qui pourraient l'exposer à ne pas respecter les droits de l'Homme (exemples : changement de management chez un fournisseur, sous-traitance à plusieurs niveaux, acquisition d'une nouvelle activité, emploi saisonnier, catastrophes naturelles, pauvreté, conflits internes, pratiques d'achat de ses clients, situation politique du pays...).

Niveau 2 :

- L'entreprise **connait et applique la réglementation locale ou internationale** (conventions internationales de l'OIT, devoir de vigilance, Déclaration des droits de l'Homme, etc.).
- L'entreprise **a listé les situations à risques** pouvant entraîner des atteintes aux droits de l'Homme ; elle y a associé les moyens de prévenir les atteintes et de s'assurer de sa conformité.

Niveau 3 :

- Les équipes concernées (management, ressources humaines, achat, production) sont **formées et disposent d'informations sur les risques de leurs activités** vis à vis du respect des droits de l'Homme.
- L'entreprise **entretient un dialogue avec ses fournisseurs et la société civile** afin d'accroître sa vigilance (veille web, vigie médias, ONG, réunion des parties prenantes, engagements, politique, articles de presse, bilan social.....).
- Elle dispose **d'outils et indicateurs de mesure de ses risques** et les utilise pour définir **un plan d'amélioration de sa vigilance** (par exemple : charte éthique et/ou sociale, cartographie, étude d'impact, audits fournisseurs)

Niveau 4 :

- L'entreprise propose un **accompagnement à ses fournisseurs**, afin d'améliorer leurs pratiques sociales lorsque cela s'avère nécessaire. Elle base son accompagnement sur un référentiel reconnu (type ISO 26000, Global Compact, OIT, déclaration universelle des droits de l'Homme...).
- Elle exerce son influence, y compris de manière publique, afin d'accroître la vigilance sur un secteur d'activité ou une région.

Critère n° 7 : Emploi et relations employeur / salariés

Enjeu : Développer et conserver l'attractivité de l'entreprise afin d'attirer des salariés et développer leurs compétences.

Objectif : Améliorer le niveau de vie des salariés et pérenniser l'activité de l'entreprise au travers des relations humaines dans l'entreprise.

Niveau 1 :

- L'entreprise entretient des **relations formelles avec ses salariés** (contrats de travail, fiches de paie, etc.).
- L'entreprise s'interdit toute forme de travail illégal ou non déclaré.

Niveau 2 :

- L'entreprise connaît et applique la **réglementation locale** et les **principaux standards internationaux en matière de droit du travail** (principes de l'OIT, code du travail, accords de branches, contrat de travail, règlement intérieur, procédures disciplinaires, etc.).
- L'entreprise respecte les réglementations nationales relatives aux **droits civils, politiques, sociaux, économiques et culturels** (jours fériés, fêtes traditionnelles, journées de vote, jours non travaillés, participation politique, pratique d'une religion, festivités ethniques, etc.).

Niveau 3 :

- L'entreprise a **formalisé des principes** régissant les relations avec ses salariés (organisation du dialogue social, code éthique, code de conduite, modalités de fixation des salaires et primes, avantages extra-légaux, protection des données personnelles, limitation des emplois précaires).
- L'entreprise **met en place des outils** pour piloter les relations en son sein et s'assurer du respect de ces principes (indicateurs de dialogue social, indicateurs obligatoires, indicateurs de fidélité de son personnel, de satisfaction de ses salariés, de précarité des contrats établis, d'égalité des chances, de respect du droit, de liberté d'association et de non-discrimination en matière d'emploi et de profession).

Niveau 4 :

- L'entreprise **communique de manière transparente et proactive** sur l'ensemble des indicateurs relatifs aux relations employeurs-salariés (rapport annuel de synthèse, structure et classification des rémunérations, relations avec les salariés, mécanismes de partage de la valeur) et recherche des benchmarks.
- L'entreprise met en place des **dispositifs pour améliorer la qualité de vie au travail** et la conciliation avec la vie privée du salarié (charte de parentalité, mode d'accès à l'entreprise, politique de vacances, etc.).

Critère n° 8 : Conditions de travail et protection sociale

Enjeu : Instaurer un environnement de travail favorable à l'épanouissement des salariés constitue un facteur de réussite et de compétitivité de l'entreprise.

Objectif : Donner aux salariés un cadre de travail qui leur permette de concilier épanouissement personnel et professionnel.

Niveau 1 :

- L'entreprise propose à ses salariés des **conditions de travail** et une **protection sociale** en cohérence avec les exigences réglementaires locales.
- Les postes de travail les plus pénibles ont été identifiés et une réflexion a été engagée sur la qualité de vie au travail.

Niveau 2 :

- L'entreprise a **mis en place des actions** pour améliorer la qualité de vie au travail (par exemple : prévention des TMS et RPS, équilibre vie professionnelle / vie personnelle, respect des temps de repos et délais de prévenance de modification des horaires de travail).
- Le niveau et les conditions de protection sociale sont définis dans le cadre **d'accords collectifs de branche ou interprofessionnels**.

Niveau 3 :

- L'entreprise garantit à ses salariés un niveau de protection sociale et des conditions de travail **allant au-delà des accords professionnels ou interprofessionnels** (par exemple : transport, logement, avantages, restauration, couverture des frais médicaux, indemnités en cas d'arrêt maladie, primes et bonus, horaires aménagés ou décalés, crèche).
- L'entreprise met en place **des indicateurs** pour mesurer sa performance en matière de qualité de vie au travail.

Niveau 4 :

- Elle a développé des **solutions innovantes** pour améliorer la qualité de vie en recueillant les attentes des salariés (par exemple : outils, port de charges, télétravail).
- L'entreprise dispose d'un plan d'actions pour **améliorer son attractivité** et attirer de nouvelles compétences (par exemple, participation dans le capital, vente aux salariés, prêts à taux avantageux, événements de convivialité, équipements de services, loisirs et sports, etc.).
- Elle est reconnue par ses parties prenantes pour sa proactivité, les conditions qu'elle offre et son rôle de leader dans le domaine des conditions de travail.

Critère n° 9 : Dialogue social

Enjeu : Afin de pouvoir garantir un fonctionnement économique stable, l'entreprise doit établir des mécanismes de négociation, de consultation et d'échange d'informations entre représentants du personnel, salariés et membres de son équipe de direction sur les sujets d'intérêt commun de l'entreprise. La reconnaissance mutuelle des intérêts des différentes parties contribue à l'identification de solutions durables pour l'entreprise.

Objectif : S'assurer que la prise en compte mutuelle des intérêts de l'entreprise et de ses salariés facilite le bon fonctionnement de l'entreprise.

Niveau 1 :

- Au sein de l'entreprise les salariés peuvent constituer des **instances représentatives du personnel** pour mener le dialogue social et leur légitimité est reconnue.

Niveau 2 :

- L'entreprise **respecte les exigences réglementaires relatives à la représentation du personnel** (par exemple : élection, comités représentatifs, temps de représentation, heures de délégation, locaux, etc.).
- La direction **consulte les représentants du personnel pour les décisions** qui touchent directement ou indirectement les conditions de travail des salariés (par exemple : changements entraînant un impact significatif sur l'activité ou l'organisation, présentation des résultats, des difficultés, des orientations, etc.).

Niveau 3 :

- L'entreprise a développé et défini les modalités d'un dialogue permanent avec des représentants élus pour adapter la politique de l'entreprise et ses décisions.
- L'entreprise accompagne les représentants élus dans la connaissance de leur rôle et missions, des activités de l'entreprise et de son contexte (financier, commercial, concurrentiel, etc.). Elle **mesure et vérifie de manière régulière la performance du dialogue social** (par exemple : nombre de réunions, climat social, baromètre social, taux de conflits, suivi des accords collectifs signés).

Niveau 4 :

- L'entreprise a mis en place des **systèmes de dialogue** permettant de **dépasser le cadre réglementaire** et d'améliorer le dialogue entre cadres et non-cadres, direction et salariés (par exemple : réseau social interne, etc.) permettant **d'intégrer de manière proactive les attentes des salariés**.
- L'entreprise **partage ses bonnes pratiques dans sa sphère d'influence** sur les outils du dialogue social pour ses salariés (par exemple : engagement public en faveur de la liberté d'association).

Critère n° 10 : Santé et Sécurité au travail

Enjeu : C'est un devoir pour toute société que d'assurer la sécurité des conditions de travail à tous ses salariés. La santé et la sécurité au travail sont obligatoires et fondamentales pour la performance d'une organisation. Par extension, elle doit veiller à ce que ses fournisseurs et sous-traitants respectent les conditions de santé et sécurité de leurs salariés.

Objectif : Veiller à la santé des salariés pour garantir leur bien-être et leur contribution de long terme au développement de l'entreprise.

Niveau 1 :

- L'entreprise a **conscience de l'importance** de la santé et de la sécurité de ses salariés.
- Elle prend **certaines mesures pour y veiller** (stabilité et résistance des bâtiments, lutte contre l'incendie, trousse de secours, numéros d'urgence affichés, etc.).

Niveau 2 :

- L'entreprise **respecte la réglementation** locale en matière de santé et de sécurité au travail (par exemple : document unique à jour, autorisation et permis nécessaires pour ses installations, fiches de données de sécurité des produits chimiques ou dangereux, affichage, diffusion et vérification du respect des consignes de sécurité à l'ensemble des salariés et personnes entrant sur l'entreprise, équipes formées à l'intervention en cas d'incendie et aux premiers secours).
- L'entreprise **a évalué les risques** de l'ensemble de ses activités et postes de travail ; elle y **a associé un plan d'actions et de prévention**. (Fourniture d'équipements de protection individuelle, accessibilité des issues de secours, formations et consignes à la manipulation de produits chimiques, exercices incendie, etc..).
- L'entreprise suit **les indicateurs de santé et sécurité obligatoires**, et a minima le nombre d'accidents du travail et le nombre de jours d'arrêts.

Niveau 3 :

- L'entreprise dispose d'un **système de management des risques** incluant la **désignation d'une personne formée** en charge d'améliorer la sécurité dans l'entreprise et de garantir la protection de la santé des salariés. (Formations, cartographie des maladies professionnelles, analyse des risques, des mesures préventives et correctives, mesures de surveillance des conditions de santé et sécurité, bilan de santé des salariés, bilan régulier des performances en matière de santé et sécurité au travail au travers du suivi d'indicateurs pertinents).
- L'entreprise **travaille avec ses parties prenantes (internes ou externes)** pour améliorer la santé et la sécurité des salariés.

Niveau 4 :

- L'entreprise a diminué significativement la fréquence et la gravité des accidents et **se situe parmi les meilleurs de son secteur**.
- L'entreprise **partage ses bonnes pratiques dans sa sphère d'influence** et encourage l'ensemble des organisations avec qui elle est en relation à les adopter.

Critère n° 11 : Développement du capital humain et lutte contre les discriminations

Enjeu : Garantir à long terme la conservation des savoir-faire de l'entreprise, favoriser l'innovation et s'appuyer sur des équipes souples, compétentes et qui s'adaptent aux évolutions de l'activité, en évitant toute forme de discrimination.

Objectif : Favoriser le développement des compétences des salariés, quels qu'ils soient, pour augmenter leur employabilité, leur donner les moyens de progresser tout en enrichissant, préservant et transmettant les savoir-faire de chacun.

Niveau 1 :

- L'entreprise **a défini les compétences clés** qu'elle souhaite pour ses salariés.
- L'entreprise **connaît les formes de discrimination existantes** au sein de ses lieux d'implantation. (Race, couleur, genre, âge, langue, savoirs, nationalité ou ascendance nationale, religion, origine ethnique ou sociale, caste, motifs économiques, invalidité, grossesse, appartenance à une population autochtone, affiliation à un syndicat ou à un parti politique, opinion politique, statut marital, état de santé, etc.).

Niveau 2 :

- L'entreprise **respecte la réglementation locale** en termes de formation obligatoire.
- L'entreprise dispose de la liste des compétences nécessaires pour ses principaux métiers, les utilise pour les recrutements et les formations (ex : fiches de poste)
- L'entreprise **organise le transfert des compétences entre les salariés** à l'accueil d'un nouvel arrivant ou en cas de mobilité interne (ex : tutorat).
- L'entreprise **s'engage par écrit** à lutter contre toutes formes de discriminations et **diffuse cet engagement à l'ensemble de l'entreprise**. L'entreprise a listé les situations sensibles (recrutement, évolution de carrière, contacts clients, sélection des fournisseurs, processus d'achat, prestations de services, écarts de salaires, etc.).

Niveau 3 :

- L'entreprise accompagne tous ses salariés, à toutes les étapes de leur carrière, dans le développement de leurs compétences, sans discrimination (ex : entretiens individuels, formation extra légale, développement de la poly-compétence, insertion des publics vulnérables, maîtrise des savoir-faire fondamentaux, valorisation des seniors, accompagnement du handicap, bilan social, etc.)
- L'entreprise se fixe des **objectifs**, définit un **plan d'amélioration et anticipe** ses nouveaux besoins. Elle suit ses résultats grâce à des **indicateurs** pertinents.
- L'entreprise **entretient des contacts avec des organismes** qui agissent pour le développement de la **formation et l'insertion des publics vulnérables**. (pouvoirs publics, ONG, organismes de formation et d'insertion, associations de personnes handicapées, quartiers sensibles...)
- L'entreprise **rend public son engagement** auprès de ses parties prenantes en le communiquant de manière formalisée (par exemple avec une charte).

Niveau 4 :

- Pour anticiper ses besoins, l'entreprise a **formalisé et mis en place un système de gestion des carrières** et d'identification et de promotion des talents. Ce système est transparent pour tous les salariés et permet à chacun d'appréhender son schéma de carrière.
- L'entreprise a mis en place un **projet durable d'insertion des groupes vulnérables** dans la société civile. A cette fin, elle fait valoir son expertise et s'appuie sur sa sphère d'influence (ex : institut de formation de personnes handicapées, support médical, lutte contre l'illettrisme, etc.).

PARTIE 3 :

ENVIRONNEMENT

Critère n° 12 : Prévention de la pollution

Enjeu: Maîtriser ses impacts environnementaux, améliorer son éco-efficience et gagner en compétitivité.

Objectif : Prévenir les pollutions de l'air, de l'eau et des sols et limiter le volume et la toxicité des déchets.

Niveau 1 :

- L'entreprise a **conscience que ses activités impactent ou pourraient impacter l'environnement** et la santé de ses salariés et des populations locales, mais elle n'a à ce stade **pas mis de politique en place** pour minimiser l'ensemble de ces risques. (Rejets dans l'atmosphère et dans l'eau, produits chimiques et/ou toxiques qu'elle utilise, déchets ou nuisances visuelles, sonores ou olfactives).

Niveau 2 :

- L'entreprise **applique les mesures obligatoires** liées à ses différents rejets, au tri, au suivi et à l'élimination de ses déchets de toute nature dans les filières appropriées, à l'utilisation et au stockage des produits dangereux, ou à toute pollution visuelle, sonore ou olfactive.
- L'entreprise **connaît les pollutions spécifiques à son activité** (nature et toxicité de ses rejets et déchets, dangerosité des produits qu'elle utilise, notamment via les Fiches Données Sécurité), **met en place des mesures** pour minimiser les principaux risques et les coûts associés, et **sensibilise ses salariés** sur ces pollutions.

Niveau 3 :

- L'entreprise a **mis en place un système de management environnemental**, certifié ou non, et **formalisé un plan d'actions** pour maîtriser et réduire les pollutions liées à ses activités et/ou produits (analyse des pollutions et des déchets, mesures de prévention, écoconception, fixation d'objectifs, définition de valeurs de référence et indicateurs de progrès, système d'alerte et de gestion de crise en cas de survenue d'un incident polluant testé périodiquement, etc.).
- Dans ce cadre, elle **entretient un dialogue régulier avec ses parties prenantes** (autorités, collectivités, riverains, ONG, fournisseurs...) afin d'identifier les risques de pollution liés à ses activités. Elle **suit et conserve les remarques** émises lors de visites ou de contrôles (internes et/ou externes), de même que les plaintes externes pour **adapter ses activités en conséquence**.

Niveau 4 :

- L'entreprise **met en œuvre des solutions innovantes** pour réduire voire éliminer ses rejets et déchets (écologie industrielle, cocréation d'une filière locale de valorisation et de traitement, économie circulaire, etc.).
- Elle adapte ses activités afin d'anticiper les évolutions réglementaires et de limiter l'impact de ses nuisances notamment auprès des populations locales.
- L'entreprise **implique ses clients, fournisseurs, prestataires et sous-traitants** en vue d'une meilleure maîtrise de ces sujets (conseils, formation, contrôles, aide à la substitution, intégration de critères d'écotoxicité dans les cahiers des charges, etc.).

Critère n° 13 : Utilisation durable des ressources

Enjeu : L'approvisionnement et la recherche continue de ressources (eau, matières premières, énergie, matériaux d'emballages et de conditionnement, sols, etc.) et de process plus responsables se doivent d'être des axes prioritaires de la démarche RSE de l'entreprise.

Objectif : Optimiser l'utilisation des ressources pour réduire son impact sur l'environnement et son exposition à l'évolution de leur prix et disponibilité.

Niveau 1 :

- L'entreprise a **conscience de l'intérêt d'optimiser ses consommations** de ressources, afin de participer à leur gestion pérenne et favoriser sa performance économique. Cependant elle n'a pas évalué la nature de cette dépendance ni les risques auxquels elle expose son activité.

Niveau 2 :

- L'entreprise suit ses consommations de ressources au travers de ses factures, identifie la liste des postes les plus consommateurs et met en place quelques premières mesures contre leur gaspillage. Elle sensibilise ses salariés à leur utilisation responsable.
- L'entreprise **travaille avec ses fournisseurs pour trouver des solutions** de fourniture (efficacité, tarifs, énergies renouvelables, etc.) adaptées à ses besoins.

Niveau 3 :

- L'entreprise a mis en place **un système de management environnemental**, certifié ou non, fixant des **objectifs globaux** et par poste ou installation, pour **suivre et optimiser les consommations** de ressources (ex : utilisation d'énergies renouvelables, systèmes de gestion intelligents, compteur par équipement, plan anti-gaspillage, etc.).
- L'optimisation des ressources est **intégrée dans les décisions d'investissement** et lors de la conception et le développement de certains de ses produits et emballages (ex : écoconception, analyse de cycle de vie, etc.).
- L'entreprise analyse les risques environnementaux majeurs associés aux étapes amont du cycle de vie des principales matières premières (extraction, culture, transport, transformation, etc.) et y sensibilise ses fournisseurs, prestataires et sous-traitants.

Niveau 4 :

- L'entreprise **recherche systématiquement des sources d'approvisionnement en matières premières, eau et énergie qui soient moins sensibles** tout en restant adaptées à ses besoins en qualité et en quantité (filière de recyclage locale / mutualisée, récupération d'eaux de pluie modes de transport alternatifs).
- L'entreprise **contribue à l'émergence de filières d'approvisionnement durables** (moins d'intermédiaires, traçabilité complète, juste distribution de la valeur ajoutée, garanties environnementales, etc.). Elle **accompagne ses fournisseurs, prestataires et sous-traitants** (conseils, partage d'expérience, contrôles, etc.).
- L'entreprise a **formalisé avec ses partenaires un plan d'actions commun en matière d'approvisionnement durable** et dialogue avec ses parties prenantes sur ces thématiques (traçabilité, certification, qualité de l'eau, disponibilité à moyen terme, choix des énergies, accès à la ressource des populations qui en ont besoin, etc.). Elle **mutualise/identifie avec elles des solutions** de type écologie industrielle (méthanisation, biomasse, cogénération, énergies renouvelables, réutilisation d'eaux, etc.).

Critère n° 14 : Atténuation du changement climatique

Enjeu : Limiter ses émissions de gaz à effet de serre, anticiper les effets du changement climatique (canicules, sécheresses, tempêtes, inondations, etc.) et agir dans sa sphère d'influence afin d'en minimiser les conséquences (perte de rendement des cultures, risques pour la santé publique, coût économique pour la communauté etc.).

Objectif : Contribuer à limiter le dérèglement climatique pour ne pas en subir les effets sur son activité.

Niveau 1 :

- L'entreprise a **conscience de sa contribution au changement climatique** sans toutefois avoir évalué son propre impact ni les conséquences potentielles sur son activité.

Niveau 2 :

- L'entreprise **applique la réglementation** en termes de réduction et de mesure des émissions de gaz à effet de serre (par exemple : Bilan des émissions de GES, interdiction de certains fluides frigorigènes, etc.)
- Elle a identifié et hiérarchisé ses principaux postes d'émissions sur son périmètre d'activité (par exemple : GHG Protocol, fluides frigorigènes, énergies fossiles, etc.).

Niveau 3 :

- L'entreprise réalise un **tableau de bord régulier** des émissions de GES directes et indirectes de l'ensemble de ses activités (transport des biens et des personnes, amont agricole, exploitation des sols, élimination des déchets, produits finis...).
- L'entreprise a **formalisé un plan d'actions** en matière de réduction des émissions de GES (par exemple : optimisation des transports, de l'efficacité énergétique, des emballages, veille technologique, etc.) comportant des **objectifs chiffrés et des indicateurs ciblés** (en valeur relative ramenée à la production et en valeur absolue consolidée pour l'ensemble de l'activité).

Niveau 4 :

- L'entreprise s'est fixée un objectif de réduction par 4 de ses émissions de gaz à effet de serre avant 2050 (cf. engagement français en 2003 de diminuer de 75 % de ses émissions à l'horizon 2050 : « acteur 4 »).
- Dans l'attente de la baisse effective de ses émissions, l'entreprise **compense les émissions de GES** au travers de programmes reconnus crédibles (par exemple : REDD+, Gold Standard, etc.)
- L'entreprise **accompagne ses fournisseurs, prestataires et sous-traitants** vers une politique de réduction des émissions de GES (conseils, partage d'expérience, formations, contrôles, etc.)

Critère n° 15 : Biodiversité

Enjeu : L'entreprise reconnaît les services rendus par les écosystèmes et les intègre dans son développement.

Objectif : Préserver la diversité biologique dans le cadre d'une activité de production durable.

Niveau 1 :

- L'entreprise a **conscience de l'importance de la préservation de la biodiversité** mais n'a pas évalué l'impact de ses activités sur les habitats naturels et la biodiversité.

Niveau 2 :

- L'entreprise **connait et applique la réglementation** en termes de respect de la biodiversité.
- L'entreprise **connait les impacts potentiels de ses activités sur les écosystèmes locaux** (habitats naturels, espèces faunistiques et floristiques sensibles et/ou protégées, prélèvement d'eau, rejets dans le milieu naturel, etc.)

Niveau 3 :

- L'entreprise a **identifié la dépendance globale de son activité à la biodiversité**. Cette mesure prend en compte les services rendus par les écosystèmes (ex : fourniture de matières premières et d'eau, pollinisation, absorption de la pollution et des déchets, etc.).
- L'entreprise a **mis en place un plan d'actions** afin de limiter les impacts de ses activités sur la biodiversité (par exemple : sensibilisation des salariés, utilisation de matériaux recyclés, appel à des certifications reconnues, mesures préventives et pratiques à moindre impact, substitution de matières premières à risque, intégration de la protection de l'habitat naturel dans ses projets de construction ou d'agrandissement, couloirs de vie sauvage, protection des terrains marécageux, utilisation raisonnée de produits phytosanitaires, etc.).
- L'entreprise **contribue de manière proactive** à la préservation des milieux naturels sur lesquels elle a un impact direct, **en impliquant ses parties prenantes** (campagnes ou journées événementielles de sensibilisation, financement de projets de réhabilitation locaux, etc.) et **favorise la biodiversité animale et végétale** sur les parcelles qui lui appartiennent et sur lesquels elle exerce une influence (par exemple : implantation de plantes mellifères, abeilles, oiseaux, diversité biologique des cultures et de l'élevage, etc.).

Niveau 4 :

- L'entreprise mesure la valeur du service rendu par les écosystèmes et l'intègre dans l'analyse de ses coûts. Elle participe à ou finance des mécanismes de compensation et/ou d'éducation afin de valoriser économiquement les services rendus par les écosystèmes (ex : restauration, reforestation, réintroduction d'espèces, formations techniques, sensibilisation, etc.).
- Dans sa sphère d'influence directe, l'entreprise **assure un conseil de qualité à ses fournisseurs, prestataires et sous-traitants** pour mettre en place les bonnes pratiques reconnues permettant de préserver la biodiversité.

PARTIE 4 :

LOYAUTE DES PRATIQUES

Critère n° 16 : Lutte contre la corruption

Enjeu : Lutter contre la corruption en garantissant une transparence et une concurrence loyale vis-à-vis des autres organisations et participer au développement durable de ses territoires d'implantation.

Objectif : Construire avec l'ensemble de ses parties prenantes des relations équilibrées, mutuellement bénéfiques, transparentes et permettant à chaque maillon de pérenniser son activité.

Niveau 1 :

- L'entreprise est **consciente de l'importance de lutter contre la corruption** mais ne maîtrise pas totalement les cadres de référence et les réglementations.

Niveau 2 :

- Dans les pays où elle est implantée, l'entreprise **connaît et respecte les codes de référence et réglementations** locaux et internationaux en matière de corruption.
- Tous les collaborateurs concernés sont sensibilisés à la problématique (notamment les fonctions achats, commerciales, prescripteurs de produits ou de services, etc.)

Niveau 3 :

- L'entreprise a **adopté une charte éthique** dans laquelle est abordée la question de la lutte contre la corruption. L'entreprise **dispose d'une procédure** permettant de s'assurer du respect de la charte éthique avec un **système de sanctions le cas échéant**.
- Elle est diffusée au sein de l'entreprise et signée par les collaborateurs exposés. Elle est aussi partagée avec les fournisseurs, prestataires et sous-traitants.

Niveau 4 :

- L'entreprise **s'engage publiquement dans la lutte contre la corruption** en participant à des groupes de travail et des réunions ayant pour objectif l'évolution des pratiques du secteur/pays.
- La charte éthique est **signée par l'ensemble des fournisseurs**. Par ailleurs, l'entreprise exerce une vigilance particulière sur les fournisseurs et pays sensibles (index de corruption, existence de condamnations, etc.).
- L'entreprise a mis en place un **système anonyme de signalement des pratiques** qui ne respecteraient pas la charte éthique (droit d'alerte).

Critère n° 17 : Relations responsables avec les pouvoirs publics

Enjeu : Le soutien des entreprises au développement des politiques publiques est important. Elles doivent exercer un lobbying responsable auprès des pouvoirs publics et s'interdire tout abus d'autorité.

Objectif : Inscrire le développement de l'entreprise au service de l'intérêt général et associer les pouvoirs publics aux projets et activités de l'entreprise.

Niveau 1 :

- L'entreprise **connait les acteurs publics locaux dans les territoires** où elle est implantée. Néanmoins à ce stade, l'entreprise **n'a pas de démarche structurée** à leur égard.

Niveau 2 :

- L'entreprise entretient des relations avec les acteurs publics.
- Elle s'implique essentiellement dans l'action publique par l'intermédiaire des fédérations ou représentants professionnels ou au travers d'actions locales.

Niveau 3 :

- Lorsqu'elle mène des actions d'influence, l'entreprise a **formalisé sa politique** en la matière (par exemple au travers d'une charte éthique) et agit de manière transparente et loyale (ex : positions publiques claires, défense des intérêts de l'entreprise dans le respect de l'intérêt général, etc.).
- L'entreprise **contribue à la valorisation de la collectivité locale** (valorisation de l'activité économique, valorisation du patrimoine culturel et touristique, etc.).

Niveau 4 :

- L'entreprise **consulte les pouvoirs publics sur ses choix d'investissement** afin d'être en adéquation entre les priorités du territoire et les besoins de l'entreprise (ex : investissements et services partagés).
- Les membres de l'entreprise (salariés, actionnaires, sociétaires, etc.) ayant des mandats de représentation publique ou privée, syndicale ou politique, veillent à ce que les mesures qu'ils prennent servent l'intérêt collectif en sus de l'intérêt de l'entreprise dont ils sont issus, de façon à éviter les situations manifestes de conflit d'intérêt.

Critère n° 18 : Concurrence loyale et respect des droits de propriété

Enjeu : Développer une concurrence loyale dans ses pratiques d'achat afin de respecter la libre concurrence et veiller au respect des droits de propriété intellectuelle permettent de stimuler l'innovation et l'efficacité dans le cadre d'une compétition saine.

Objectif : Favoriser la capacité d'innovation de l'entreprise et sa croissance de long terme.

Niveau 1 :

- L'entreprise est consciente de cet enjeu mais ne mène aucune action sur ces thématiques.

Niveau 2 :

- L'entreprise **connait la législation locale et internationale en termes de concurrence et de propriété intellectuelle et l'applique** le cas échéant en s'appuyant sur un conseil interne ou externe en matière de propriété intellectuelle et de propriété physique (ex : juriste, conseil, expert, etc.).
- Elle est transparente avec ses fournisseurs sur ses conditions tarifaires et veille à garantir la confidentialité des données intellectuelles qui lui sont confiées (cahier des charges, recettes, etc.).

Niveau 3 :

- L'entreprise a **mis en place des procédures** pour éviter de s'engager dans des démarches anti-concurrentielles ou d'en être complice (par exemple : appels d'offres systématiques, charte éthique et sociale, etc.) et **prend en compte les impacts de ses demandes sur l'activité de ses fournisseurs.**
- Elle est particulièrement **soucieuse du contexte social** dans lequel elle opère dans ses pays de production et de sourcing, et **évite le dumping social et/ou environnemental pour obtenir des avantages concurrentiels déloyaux** (ex : sondages auprès de ses salariés et fournisseurs pour s'assurer de l'application de la charte éthique, réalisation d'audits sociaux auprès de ses fournisseurs, etc.).
- L'entreprise a **formalisé sa politique en matière de protection intellectuelle**, et veille à protéger ses brevets, marques, dessins, modèles, etc. et **effectue des vérifications systématiques** des droits de propriété auprès des organismes compétents et prend des **mesures correctives** le cas échéant.

Niveau 4 :

- L'entreprise **prévoit des pénalités ou des prises de position fermes en cas de non-respect** par ses salariés ou ses fournisseurs des pratiques qu'elle a définies.
- En dehors du domaine concurrentiel, l'entreprise **cherche à stimuler l'innovation tout au long de la chaîne de valeur** (partage de brevets, soutien aux créateurs ou jeunes entreprises, etc.).
- Elle sensibilise l'ensemble de sa sphère d'influence aux bénéfices de telles politiques.

Critère n° 19 : Achats responsables et promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur

Enjeu : La mise en place d'une démarche RSE dans l'entreprise doit permettre d'inciter les fournisseurs, prestataires et sous-traitants à mener le même type de démarches à leur niveau et auprès de leur propre chaîne d'approvisionnement.

Objectif : Consolider la chaîne de valeur et minimiser les risques liés aux fournisseurs en partageant sa politique de responsabilité sociétale et en veillant à ce que la politique d'achats concilie durablement performances économiques, environnementales et sociétales.

Niveau 1 :

- L'entreprise est **consciente des impacts potentiels de sa politique d'achat** mais décide de ses achats essentiellement sur des critères économiques.

Niveau 2 :

- Des **cahiers des charges précisent les exigences** techniques, économiques, réglementaires, sociales et environnementales en matière d'achats.

Niveau 3 :

- Elle **met en place une politique d'achat responsable** fondée sur la confiance, le respect mutuel et des engagements réciproques avec ses fournisseurs, prestataires et sous-traitants (règles de commercialisation clairement définies, gestion prévisionnelle des achats, engagement sur le long terme, etc.).
- Le niveau de maturité en matière de RSE est l'un des **critères de sélection de ses fournisseurs, prestataires et sous-traitants** (évaluation RSE, suivi d'audits sociaux et environnementaux, etc.)
- L'entreprise motive ses acheteurs et sensibilise ses fournisseurs, prestataires et sous-traitants à la prise en compte de la RSE et suit leurs progrès au travers d'indicateurs mesurables (critères RSE inclus dans la rémunération, etc.)

Niveau 4 :

- Elle **s'oblige à mettre en œuvre une politique d'achats responsables exemplaire** (prix minimum garanti, délais de paiement courts, facilité de trésorerie, résolution adéquate des litiges, répartition équitable de la valeur ajoutée au sein de la chaîne d'approvisionnement, etc.).
- L'entreprise accompagne ses fournisseurs, prestataires et sous-traitants dans la formalisation et la mise en œuvre de leur propre politique de RSE (incluant notamment l'établissement de cahiers des charges avec leurs propres fournisseurs) afin qu'ils contribuent à la politique RSE de l'entreprise.
- L'entreprise s'assure que ses engagements RSE sont connus de ses parties-prenantes et respectés par ses fournisseurs, prestataires et sous-traitants (audits, enquête, etc.).

PARTIE 5 :

CONSOMMATEURS

Critère n° 20 : Protection des consommateurs :
santé, sécurité, confidentialité et accès aux services essentiels

Enjeu : Les entreprises ont le devoir de produire des produits sûrs et sains et de les commercialiser dans des conditions qui les rendent accessibles aux clients et consommateurs.

Objectif : Permettre à tous les consommateurs d'accéder à des produits dont l'innocuité est avérée et dont la qualité et les conditions d'achat inspirent et nourrissent la confiance à long terme.

Niveau 1 :

- L'entreprise fournit des produits ou services qui, dans des conditions normales d'utilisation, sont sûrs et sains.
- L'entreprise a conscience que les données et informations relatives à ses clients et/ou consommateurs doivent être protégées.

Niveau 2 :

- L'entreprise **connait et respecte les lois, réglementations, normes et autres spécifications** relatives à la santé, à la sécurité et à la protection de la vie privée de ses clients et/ou consommateurs (limitation de la collecte aux informations indispensables, système de protection des données, information et consentement, consentement et droit de rectification des consommateurs)
- **L'information** quant à l'utilisation normale de ces produits ou services est **claire, accessible et transparente**.

Niveau 3 :

- L'entreprise a mis en œuvre une procédure de gestion/prévention des crises sanitaires et un processus de traçabilité sur toute la chaîne de valeur, permettant la mise en œuvre d'alertes et de retrait immédiat en cas de problème avec le produit pouvant affecter la sécurité des clients et/ou consommateurs.
- Lorsque les produits ou services de l'entreprise touchent aux services essentiels de la vie (eau, énergie, santé, etc.), elle dispose de **procédures permettant d'assurer la continuité de son activité** (par exemple un plan de continuité de son activité) et veille à disposer d'une offre de produits et services adaptée aux populations en difficulté (tarifs, proximité, etc.).
- L'entreprise **établit des règles de conservation des données** sur ses clients et/ou consommateurs dans le souci de préserver leur vie privée (par exemple en ne conservant aucune donnée plus longtemps que nécessaire).

Niveau 4 :

- L'entreprise **dialogue avec des parties prenantes** (associations de consommateurs, organismes de recherche, ...) pour couvrir l'intégralité des risques potentiels et mettre au point son offre de produits et/ou services, et identifie les signaux faibles (attentes des consommateurs, évolution scientifiques et technologiques, etc.).
- L'entreprise **participe à des programmes et/ou des groupes de travail** et de veille afin de promouvoir des évolutions technologiques et potentiellement réglementaires touchant à la santé et la sécurité des populations ainsi qu'à leur accès aux services essentiels de la vie (PNNS, etc.).

- L'entreprise veille à ce que ses systèmes de protection des données soient validés par un tiers certificateur.

Critère n° 21 : Accompagner les consommateurs vers une consommation responsable

Enjeu : Permettre aux consommateurs d'exercer un choix responsable et éclairé, en toute confiance.

Objectif : Proposer aux consommateurs des produits issus de modes de production responsables et les guider vers des comportements de consommation durable.

Niveau 1 :

- L'entreprise a conscience du caractère durable ou non de ses produits et/ou services et de l'importance d'informer les consommateurs.

Niveau 2 :

- L'entreprise connaît et respecte la réglementation et les standards en matière d'information des consommateurs. Elle a inventorié et tient à jour les informations obligatoires par type de produit et/ou de service. Elle veille dans ses offres et sa communication à ne pas risquer d'amener des consommateurs vulnérables à agir contre leurs intérêts (par exemple : offres de crédits aliénantes, promotions peu claires, etc.).

Niveau 3 :

- L'entreprise met à disposition de ses clients et/ou consommateurs les informations leur permettant de comprendre les conséquences de leurs choix de consommation (sociales, environnementales, santé, etc.) sur l'ensemble de la chaîne de valeur, par tout canal approprié (étiquetage, site Internet, QR code, prospectus, hotline, etc.),
- L'entreprise **développe des gammes de produits responsables. Elle sensibilise les consommateurs et/ou clients** aux enjeux de la consommation responsable (l'éco-conception, gaspillage, recyclage, santé, social, réduction des emballages, formats à contenance réduite, analyse du cycle de vie, etc.).

Niveau 4 :

- **En y associant ses parties prenantes**, l'entreprise cherche à **généraliser une offre de produits performants** sur le plan de leurs caractéristiques sociétales et environnementales.
- L'entreprise développe avec ses fournisseurs, prestataires et sous-traitants ses propres chaînes d'approvisionnement responsables et œuvre à la **diffusion de bonnes pratiques au sein de son secteur.**
- Elle s'implique avec ses parties prenantes dans des actions de promotion d'une consommation responsable (manifestations, guides, articles, livre blanc, etc.).

Critère n° 22 : Satisfaction des clients et consommateurs

Enjeu : La satisfaction des clients et/ou consommateurs nécessite d'être à l'écoute de leurs attentes et de pouvoir y répondre.

Objectif : Fidéliser ses clients et/ou consommateurs au travers d'un haut niveau de satisfaction en répondant à leurs attentes, goûts et besoins.

Niveau 1 :

- L'entreprise a conscience que la satisfaction des attentes de ses clients et/ou consommateurs est importante pour la pérennité de son activité.

Niveau 2 :

- L'entreprise **connait et applique la réglementation** en termes de service après-vente et de réclamation.
- Elle offre une **assistance adaptée pour répondre aux demandes** des clients et/ou consommateurs (ex : numéro client, FAQ, traitement des réclamations ou des questions, etc.).

Niveau 3 :

- L'entreprise met en place un **système de gestion des réclamations** (procédures, actions correctives adaptées, délai raisonnable de traitement des problèmes, maintenance et réparation à des prix raisonnables, système de résolution des conflits, etc.).
- L'entreprise s'engage à rembourser, remplacer et/ou dédommager les produits ou services ne répondant pas au niveau de performance attendue.

Niveau 4 :

- L'entreprise **adapte ses produits, process et services** après avoir analysé des attentes et mesuré la satisfaction de ses clients et/ou consommateurs (par exemple questionnaires, panels tests, suivi des réclamations, taux de satisfaction, etc.).
- L'entreprise **mène un dialogue constructif** avec des organisations représentatives des consommateurs pour adapter ses produits à leurs attentes.

PARTIE 6 :

COMMUNAUTES ET DEVELOPPEMENT LOCAL

Critère n° 23 : Solidarité et interaction de l'entreprise avec son territoire

Enjeu : L'entreprise se doit de contribuer au développement économique de son territoire en lien avec les parties prenantes locales.

Objectif : Contribuer au dynamisme des territoires afin de satisfaire aux exigences de redevabilité de l'entreprise.

Niveau 1 :

- L'entreprise est consciente des impacts économiques, sociaux et environnementaux de son activité sur son territoire.
- L'entreprise a **conscience de son ancrage territorial** et de la dépendance de son activité aux ressources locales (humaines, géographiques, physiques, etc.).

Niveau 2 :

- Elle **participe et contribue au sein de son territoire à des projets et actions de la vie locale** (partages d'expériences professionnelles, réponse à des sollicitations caritatives et de solidarité locale, promotion des produits et activités issus du territoire, fait appel à des entreprises adaptées (EA) ou des associations d'insertion, etc.)
- L'entreprise a identifié les risques et nuisances pesant sur la population locale du fait de son activité.

Niveau 3 :

- L'entreprise a **mis en place un budget annuel consacré aux actions de solidarité** et apporte un soutien significatif à une ou plusieurs organisations (dons, aide au financement, accompagnement, mise en œuvre de projets, prévention et solidarité médicale, incitation au bénévolat des salariés, etc.).
- L'entreprise participe à la valorisation économique et culturelle de son territoire (labels d'origine, achats locaux, savoir-faire locaux, maintien des techniques traditionnelles, préservation du patrimoine, organisation d'évènements culturels, visites d'usines, etc.)

Niveau 4 :

- L'entreprise **accompagne les salariés qui s'impliquent bénévolement** dans des projets solidaires et de développement local (aménagement du temps de travail, appui administratif, logistique, financier, etc.).
- L'entreprise mesure systématiquement l'impact de ses décisions d'investissement sur le territoire et communique de manière transparente auprès des parties prenantes sur le sujet.

Critère n° 24 : Création d'emplois et développement des compétences

Enjeu : La création d'emplois et de valeur est un atout pour la pérennité de l'entreprise, son acceptation et sa réactivité. Elle contribue ainsi à l'amélioration générale du niveau et de la qualité de vie.

Objectif : Contribuer à l'élévation générale du niveau de vie, à la qualité de vie et à un environnement économique prospère et de qualité.

Niveau 1 :

- L'entreprise a conscience de son impact sur l'emploi et sur le développement des compétences, mais ne mène pas d'action particulière avec les organismes locaux en la matière.

Niveau 2 :

- L'entreprise s'acquitte de ses obligations fiscales et sociales.
- A qualité égale et tarifs comparables l'entreprise privilégie des fournisseurs locaux.
- Lors de ses recherches de personnel, l'entreprise s'oriente vers les organismes locaux et d'insertion pouvant lui apporter un soutien (journal local, société d'intérim, agence gouvernementale, COTOREP, APF, etc.).

Niveau 3 :

- L'entreprise collabore avec les parties prenantes de son territoire (organismes liés à l'emploi, partenaires commerciaux, fournisseurs, ...) afin de favoriser l'emploi au plus près de son activité. L'entreprise les encourage à adapter leurs activités afin de mieux correspondre à leurs attentes.
- L'entreprise anticipe ses besoins de compétences, permet à tous ses salariés (particulièrement les moins qualifiés) d'accéder à des formations diplômantes en vue de développer leur employabilité interne et externe, et fait localement la promotion de ses besoins futurs.
- Dans le cadre de son développement et de la croissance de ses activités, l'entreprise privilégie, lorsque les conditions techniques et économiques le permettent, l'implantation locale de ses nouvelles activités.

Niveau 4 :

- L'entreprise met en place, seule ou en partenariat, des formations à ses métiers à un niveau local en fonction des besoins réels et futurs (collaboration avec monde éducatif, stages, ouvertures aux étudiants, intervention dans les écoles, financement d'équipements, implication auprès des responsables pédagogiques, etc.).
- L'entreprise aide et accompagne ses salariés ayant un projet professionnel sur le territoire, cohérent avec ses activités et sa politique de RSE.

GLOSSAIRE

APF (Association des Paralysés de France) : mouvement national de défense et de représentation des personnes en situation de handicap moteur avec ou sans troubles associés et de leur famille. Reconnue d'utilité publique, l'APF rassemble 25 000 adhérents, 25 000 bénévoles et près de 12 000 salariés.

B to B (business to business) : ensemble des activités d'une entreprise visant une clientèle d'entreprises et ensemble d'architectures techniques et logicielles informatiques permettant de les mettre en relation.

B to C (business to consumer) : ensemble des relations qui unissent les entreprises et les consommateurs finaux, ainsi que les moyens techniques ou logiciels utilisés pour faciliter leurs interactions.

Biomasse : ensemble des matières organiques permettant de produire de l'énergie après combustion ou méthanisation.

Chaîne d'approvisionnement (source : NF ISO 26000 :2010) : séquence d'activités ou d'acteurs qui fournit des produits ou des services à l'organisation, directement (fournisseur de rang 1) ou indirectement (fournisseur de rang n).

Chaîne de valeur (source : NF ISO 26000 :2010) : séquence complète d'activités ou d'acteurs qui fournissent ou reçoivent de la valeur sous forme de produits ou de services

- Note 1 : les acteurs qui fournissent de la valeur sont les fournisseurs (de rang 1 à n), les travailleurs externalisés, les sous-traitants et autres.
- Note 2 : les acteurs qui reçoivent de la valeur comprennent les clients, les consommateurs, les membres, et tout autre utilisateur.

Charte Ethique : Ensemble d'engagements, de pratiques et de comportements choisis et adoptés par une entreprise ou une profession qui dépendent essentiellement des caractères participatifs de sa conception et de la régularité des contrôles.

Cogénération : production simultanée par toute source d'énergie (fioul, géothermie, biomasse, incinération...) et dans une même installation, de l'énergie thermique (chaleur) pour le chauffage et l'eau chaude et de l'énergie mécanique qu'un alternateur transforme en énergie électrique.

Conventions de Stockholm, Rotterdam, Montréal, etc. :

- Convention de Rotterdam : procédure de consentement préalable applicable à certains produits chimiques et pesticides dangereux qui font l'objet d'un commerce international
- Convention de Stockholm sur les polluants organiques persistants,
- Protocole de Montréal : relatif à des substances qui appauvrissent la couche d'ozone,
- Convention de Bâle : sur le contrôle des mouvements transfrontières de déchets dangereux et de leur élimination

COTOREP (Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel) : Créée en 1975, la Cotorep gérait les problèmes liés au handicap et notamment à la réinsertion professionnelle des handicapés. Elle était présente dans chaque département et dépendait du Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social. La COTOREP est maintenant devenue la CDAPH (Commission des droits et de l'autonomie des

personnes handicapées) et est intégrée aux MDPH (Maisons départementales des personnes handicapées).

COV : Composés Organiques Volatils : souvent définis selon leur utilisation (solvant, dégraissant, dissolvant, conservation, agent de nettoyage, disperseur, etc.), les COV sont composés de carbone, d'oxygène et d'hydrogène pouvant facilement se trouver sous forme gazeuse dans l'atmosphère. Ce sont des Gaz à Effet de Serre et leur caractère volatil leur permet de se propager plus ou moins loin de leur lieu d'émission. Ils peuvent avoir des impacts directs et indirects.

DBO : Demande Biochimique en Oxygène : Elle permet d'évaluer la fraction biodégradable de la charge polluante carbonée des eaux usées en mesurant la quantité d'oxygène nécessaire pour oxyder les matières organiques (biodégradables) par voie biologique (oxydation des matières organiques biodégradables par des bactéries).

DCO : Demande Chimique en Oxygène : La DCO est une des mesures principales des effluents pour les normes de rejet. Elle permet d'évaluer la charge polluante des eaux usées.

Développement Durable (DD) : une démarche de développement durable prend en compte à tous les niveaux de l'activité d'une entreprise les critères économiques, sociaux et environnementaux qui lui permettront de contribuer à « un développement qui réponde aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ».

Eau virtuelle : Le concept d'eau virtuelle associe à des biens de consommation ou intermédiaires la quantité d'eau nécessaire à leur fabrication. Il est associé au concept d'empreinte eau.

Eco-efficience : optimisation de l'utilisation des ressources pour engendrer moins de pollution, dont les déchets.

Énergies Renouvelables : EnR : Les énergies renouvelables sont des sources d'énergies dont le renouvellement naturel est assez rapide pour qu'elles puissent être considérées comme inépuisables à l'échelle de temps humaine (par exemple : énergies solaire, hydraulique, éolienne, biomasse, géothermique, etc.).

Ferroutage : mode de transport combinant chemin de fer et route en permettant à des camions complets de voyager sur des trains.

Free-Cooling : Le principe du free cooling est de refroidir un bâtiment en utilisant la différence de température entre l'air extérieur et l'air intérieur. Il peut également être appliqué en utilisant de l'eau très froide comme source de refroidissement. Le free cooling permet de faire des économies d'énergie en limitant le recours aux systèmes de climatisation.

GES : Gaz à Effet de Serre : Vapeur d'eau (H₂O), Dioxyde de carbone (CO₂), Méthane (CH₄), Ozone (O₃), Protoxyde d'azote (N₂O), l'Hydrofluorocarbures (HFC), le Perfluorocarbures (PFC) et l'Hexafluorure de soufre (SF₆) sont autant de Gaz, dits à effet de serre, dont le rejet dans l'atmosphère contribue au réchauffement climatique.

GHG Protocol : Protocole des Gaz à Effet de Serre : (www.ghgprotocol.org) partenariat multilatéral constitué d'entreprises, d'ONG et de gouvernements, qui établit les bases du savoir dans le domaine de la comptabilisation et de la déclaration des GES. Les émissions de

GES sont comptabilisées en 3 catégories :

- **Scope 1** : toutes les émissions directes de GES.
- **Scope 2** : émissions indirectes liées à la consommation et à l'achat d'électricité, chaleur ou vapeur.
- **Scope 3** : autres émissions indirectes liées à l'extraction et à la production de matériaux et énergies fossiles, au transport, à l'électricité et aux activités externalisées (par exemple : gestion des déchets).

Global Compact : Pacte Mondial des Nations Unies : Il s'agit d'un pacte par lequel des entreprises s'engagent à aligner leurs opérations et leurs stratégies sur dix principes universellement acceptés touchant les droits de l'homme, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.

Gold Standard : La Fondation Gold Standard a pour mission de soutenir des projets d'optimisation de l'efficacité énergétique, ou liés à l'utilisation des énergies renouvelables, à une meilleure gestion des déchets, ou à la protection des sols et forêts. Elle utilise un logiciel permettant de créer, suivre et commercialiser des crédits de « Réduction Volontaire des Emissions » (VER) dans le monde entier.

GPEC : Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences : gestion anticipative et préventive des ressources humaines, en fonction des contraintes de l'environnement et des choix stratégiques de l'entreprise. C'est aussi en France une obligation de négociation triennale qui doit permettre d'éviter les restructurations brutales.

ISO 14001 : elle définit les critères d'un système de management environnemental et peut être utilisée pour la certification. Sans exiger de performance environnementale, spécifique, elle trace un cadre qu'une entreprise ou une organisation peuvent appliquer pour mettre sur pied un système efficace et donnant à la direction, au personnel et aux parties prenantes extérieures l'assurance que l'impact environnemental fait l'objet de mesures et d'améliorations.

ISO 26000 : issue d'un consensus international ayant réuni 99 pays, la norme ISO 26000 est une norme – non certifiable - relative à la responsabilité sociétale des organisations. Elle définit comment les organisations peuvent et doivent contribuer au développement durable.

Méthanisation : processus de dégradation des matières organiques en un biogaz permettant de produire du méthane.

OHSAS 18001 : norme de prévention des risques professionnels.

OIT : Organisation Internationale du Travail : Première agence spécialisée des Nations-Unies en 1946, l'OIT a pour principaux objectifs de promouvoir les droits au travail, d'encourager la création d'emplois décents, de développer la protection sociale et de renforcer le dialogue social dans le domaine du travail.

OMC : (WTO en Anglais) : Organisation Mondiale du Commerce : c'est la seule organisation internationale qui s'occupe des règles régissant le commerce entre les pays. Au cœur de l'Organisation se trouvent les Accords de l'OMC, négociés et signés par la majeure partie des puissances commerciales du monde et ratifiés par leurs parlements. Le but est d'aider les producteurs de marchandises et de services, les exportateurs et les importateurs à mener leurs activités. Elle veille notamment à tout ce qui touche aux Aspects De Propriété Intellectuelle (ADPIC).

OMPI : Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (WIPO en Anglais) : institution spécialisée des Nations unies. Sa mission officielle est de stimuler la créativité et le développement économique en promouvant un système international de propriété intellectuelle, notamment en favorisant la coopération entre les États.

ONG : organisations non gouvernementales : organisations privées à but non lucratif, indépendantes des états ou institutions et défendant des causes d'intérêt général.

Partie prenante (source : NF ISO 26000 : 2010) : individu ou groupe ayant un intérêt dans les décisions ou activités d'une organisation.

- Note 1 : une partie prenante peut être qualifiée de significative (pour sa prise en compte par l'entreprise) après évaluation des niveaux de risques et d'opportunités qu'elle représente vis-à-vis de l'entreprise.
- Note 2 : l'entreprise a la responsabilité d'identifier ses différents niveaux de parties prenantes et de définir quelles actions s'appliquent à quelles parties prenantes, selon le contexte. Le choix de la méthode pour identifier les parties prenantes et hiérarchiser les actions à mettre en œuvre avec elles appartient à l'entreprise, en fonction du contexte et du niveau de maturité de la démarche.

Perturbateur endocrinien : molécule ou produit chimique susceptible de provoquer des anomalies physiologiques et de menacer la reproduction des espèces.

PNSS : Programme National Nutrition Santé : plan de santé publique mis en œuvre en France en 2001 et visant à améliorer l'état de santé de la population en agissant sur la nutrition.

REACH : REACH est un règlement européen entré en vigueur en 2007, sur l'enregistrement, l'évaluation, l'autorisation et les restrictions des substances chimiques. Les principaux objectifs de REACH, dont la responsabilité incombe à l'industrie, sont d'assurer un niveau élevé de protection de la santé humaine et de l'environnement contre les risques que peuvent poser les produits chimiques, la promotion de méthodes d'essai alternatives, la libre circulation des substances au sein du marché intérieur et de renforcer la compétitivité et l'innovation.

REDD + : REDD+ est une initiative internationale et transnationale lancée en 2008. Elle vise à lutter contre le réchauffement climatique provoqué par les émissions de gaz à effet de serre induites par la dégradation, destruction et fragmentation des forêts¹. Elle est coordonnée par l'ONU qui a mis en place le programme UN-REDD (en). Elle s'appuie sur des incitations financières et est indirectement liée au marché du carbone.

Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) : (source : NF ISO 26000 :2010)

Responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement transparent et éthique qui:

- Contribue au développement durable y compris à la santé et au bien-être de la société
- Prend en compte les attentes des parties prenantes
- Respecte les lois en vigueur et est compatible avec les normes internationales de comportement
- Est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations.

Sphère d'influence (source : NF ISO 26000 :2010) : portée/ampleur des relations politiques, contractuelles, économiques ou autres à travers lesquelles une organisation a la capacité d'influer sur les décisions ou les activités de personnes ou d'autres organisations.

Sphère d'influence directe (source : AC X30-030) : font partie de la sphère d'influence directe les parties prenantes sur lesquelles l'entreprise a la capacité d'agir directement sur les orientations et les pratiques, au-travers de relations contractuelles fortes, de prises de participation ou d'implication de représentants de l'entreprise dans les organes de décision de

la partie prenante (se référer à Annexe B du présent document pour la détermination de sa sphère d'influence directe).

TMS : Troubles Musculo Squelettiques.