

THÈME 1 : Vision et gouvernance

QUESTION N°1 : Réflexion globale sur l'activité et déclinaison de la politique RSE

- Niveau 0** : L'entreprise n'a pas encore formalisé de stratégie en matière de développement durable. Peu ou pas de réflexion critique sur l'impact des activités de l'entreprise.
- Niveau 1** : Des orientations en matière de responsabilité sociétale ont été définies par la direction sans toutefois constituer une stratégie formalisée.
- Modes de preuve :**
- ✓ Tout document relatif à la vision et à la stratégie de l'entreprise
 - ✓ Descriptif de processus de décision intégrant les principes de bonne gouvernance
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 2** : La stratégie de responsabilité sociétale est formalisée, elle est adaptée à la nature de l'activité et à la taille de l'entreprise. L'entreprise a réalisé un état des lieux de ses actions de responsabilité sociétale.
- Modes de preuve :**
- ✓ Politique de Responsabilité Sociétale formalisée
 - ✓ Etat des lieux des actions de responsabilité sociétale
 - ✓ Bilan des impacts de responsabilité sociétale
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 3** : La stratégie est déclinée en politique de responsabilité sociétale. Elle est communiquée en interne et en externe. Les objectifs et indicateurs établis font l'objet d'un suivi régulier et d'une communication aux parties prenantes.
- Modes de preuve :**
- ✓ Politique RSE mise en place (Rapport RSE)
 - ✓ Charte(s) signée(s)
 - ✓ Descriptif des objectifs et indicateurs visés ainsi que de leur suivi
 - ✓ Rapport Développement Durable ou tout autre moyen utilisé pour communiquer sur les résultats
 - ✓ Modalités d'implication du personnel dans la politique de responsabilité sociétale
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer votre réponse

QUESTION N°2 : Ethique des pratiques

- Niveau 0** : L'entreprise n'a pas identifié les risques liés à ses activités en termes de conduite éthique et de loyauté des pratiques (ententes illégales, corruption, clauses abusives de non-concurrence, non-respect des règles des marchés publics, désinformation sur les prix et/ou les produits, abus de la position vis-à-vis des fournisseurs, partenaires, etc.). Peu ou pas de politique de conduite en la matière.
- Niveau 1** : L'entreprise a identifié les risques liés à ses activités en termes de conduite éthique et de loyauté des pratiques, elle sensibilise son personnel à lutter contre toutes formes de pratiques déloyales.
- Modes de preuve :**
- ✓ Descriptif du processus d'identification des risques en termes de conduite éthique et de loyauté des pratiques liés aux activités de l'entreprise
 - ✓ Programme de sensibilisation du personnel à lutter contre toutes formes de pratiques déloyales
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 2** : L'entreprise a identifié les risques liés à ses activités et a pris des mesures pour les limiter. Elle a formalisée ses engagements dans une charte éthique et/ou code de conduite qu'elle communique en interne et en externe.
- Modes de preuve :**
- ✓ Charte éthique ou code de bonne conduite

- ✓ Identification des risques liés aux activités de l'entreprise
- ✓ Modalités de communication des engagements (chartes, codes etc...)
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

- Niveau 3** : L'entreprise impose des pratiques éthiques à ses transactions. Elle dispose d'outils de prévention, d'alerte et de suivi qui assurent la loyauté de sa conduite dans la mise en œuvre de ses activités. Ces outils sont connus et appliqués aussi bien par le personnel que la direction. L'entreprise a mis en place des actions de formation des équipes à l'éthique des affaires. Un ou des référents interne dédié au management des risques éthique est ou sont désigné(s).

Modes de preuve :

- ✓ Descriptif des mesures et outils mises en œuvre par l'entreprise
- ✓ Description des mesures adoptées pour vérifier l'application des règles établies (audits, comité de surveillance éthique etc...)
- ✓ Modalités de communication des engagements (chartes, codes etc...)
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse



QUESTION N°3 : Pratiques de la fonction achat

- Niveau 0** : L'entreprise ne gère pas ses achats et ses choix de fournisseurs au regard du développement durable. Les cahiers des charges prennent uniquement en compte des critères de qualité, coûts et/ou délais.
- Niveau 1** : L'entreprise établit des échanges avec ses fournisseurs afin de s'assurer de leur conformité réglementaire et normative en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement.

Modes de preuve :

- ✓ Informations demandées aux fournisseurs
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

- Niveau 2** : L'entreprise intègre les aspects RSE dans ses pratiques et son processus Achat. Les fournisseurs sont systématiquement interrogés sur leurs pratiques liées à la RSE.

Modes de preuve :

- ✓ Exemple de cahier des charges ou de clauses contractuelles
- ✓ Descriptif du processus d'évaluation des fournisseurs et des produits/services
- ✓ Procédure achats intégrant des aspects de responsabilité
- ✓ Tout autre document décrivant les actions engagées dans les pratiques achats
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

- Niveau 3** : Les cahiers des charges contiennent systématiquement des exigences relatives à l'environnement, aux droits de l'Homme, aux conditions sociales, à la sécurité et à la loyauté dans les affaires. Une cartographie des risques par familles d'achats a été réalisée et a permis de mettre en place une démarche d'amélioration continue, partagée avec les fournisseurs identifiés comme stratégiques et/ou à risques. Des dispositifs d'évaluation et de contrôle du risque fournisseurs sont mis en place.

Modes de preuve :

- ✓ Indicateurs et tableaux de bord sur les achats durables
- ✓ Cartographie des risques achats
- ✓ Processus d'amélioration continue
- ✓ Descriptif du processus d'évaluation des fournisseurs et des produits/services
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse



QUESTION N°4 : Dialogue avec les parties prenantes

- Niveau 0** : L'entreprise n'a pas encore identifié de façon précise ses différentes parties prenantes. Peu ou pas de prise en compte des parties prenantes et de leurs attentes dans la politique globale de l'entreprise.

- Niveau 1** : L'entreprise connaît précisément les parties prenantes qui ont un lien direct, contractuel ou non, avec ses activités.
- Modes de preuve :**
- ✓ Identification des parties prenantes de l'entreprise
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 2** : L'entreprise a identifié l'ensemble de ses parties prenantes en lien, direct ou non, avec sa responsabilité sociétale et a pris en compte leurs attentes à travers la définition de sa stratégie.
- Modes de preuve :**
- ✓ Récapitulatif des parties prenantes et de leurs attentes
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 3** : L'entreprise intègre les attentes de ses parties prenantes dans ses décisions. Elle organise un dialogue avec ses parties prenantes stratégiques afin de constituer des partenariats "gagnant/gagnant" et atteindre des objectifs mutuellement bénéfiques.
- Modes de preuve :**
- ✓ Cartographie des parties prenantes et analyse de leurs enjeux et impacts (matérialité) au sein de la politique RSE
 - ✓ Descriptif de la méthode adoptée pour recenser les attentes des parties prenantes
 - ✓ Tout autre document décrivant les relations de l'entreprise avec ses parties prenantes
 - ✓ Descriptif des partenariats établis mettant en évidence les objectifs recherchés
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse



QUESTION N°5 : Veille réglementaire et RSE

- Niveau 0** : L'entreprise n'exerce pas de veille réglementaire sur les domaines de sa responsabilité sociétale et n'a pas mis en place de dispositif de contrôle de la conformité.
- Niveau 1** : L'entreprise exerce, de façon partielle, de la veille sur les domaines de sa responsabilité sociétale. Elle effectue des contrôles de la conformité sur les points critiques liés à ses activités.
- Modes de preuve :**
- ✓ Description du processus de veille réglementaire mis en place dans l'entreprise
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 2** : L'entreprise exerce une veille sur l'ensemble des domaines de sa responsabilité sociétale, elle traduit la réglementation captée en exigences internes en s'assurant qu'elles sont comprises par tous et pratique des contrôles systématiques et réguliers.
- Modes de preuve :**
- ✓ Description de l'organisation, des processus et des outils de veille mis en place
 - ✓ Description du processus d'intégration et de diffusion des informations relatives à la veille RSE
 - ✓ Tout autre document décrivant les pratiques de veille et de conformité réglementaire
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 3** : L'entreprise exerce une veille sur l'ensemble des domaines de sa responsabilité sociétale. Elle pratique des contrôles systématiques et réguliers sur ses exigences internes et participe activement à des réseaux visant à anticiper et préparer les réglementations futures. Elle travaille à une meilleure prise en compte du développement durable dans son secteur d'activité ou au sein d'un périmètre spécifique.
- Modes de preuve :**
- ✓ Description des réseaux identifiés et bilan des actions menées, relatives à l'anticipation et à la préparation des réglementations futures
 - ✓ Description des actions menées en faveur d'une meilleure prise en compte du Développement durable

- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

THÈME 2 : Ressources humaines et aspects sociaux



QUESTION N°6 : Développement du capital humain

- Niveau 0** : L'entreprise ne réalise pas ou peu de formation. Elle n'effectue pas de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.
- Niveau 1** : L'entreprise encourage et propose des formations pour les employés de l'entreprise. Elle élabore des grilles de compétences afin de déterminer les besoins de l'entreprise.
Modes de preuve :
 - ✓ Descriptif des actions de formation
 - ✓ Grilles de compétences
 - ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse
 - ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse
 - ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse
- Niveau 2** : L'entreprise dispose d'un plan de formation qu'elle applique sans discrimination. Elle possède des mécanismes d'évaluation des formations et de leurs retombées en termes de performance. Elle met en place des actions de mise à niveau des compétences. Elle sensibilise ses collaborateurs à la responsabilité sociétale.
Modes de preuve :
 - ✓ Plan de formation
 - ✓ Evaluation des formations
 - ✓ Descriptif des actions de mise à niveau des compétences
 - ✓ Plan de sensibilisation à la Responsabilité sociétale
 - ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse
 - ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse
 - ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse
- Niveau 3** : L'entreprise développe l'employabilité des salariés et l'amélioration des compétences au-delà des besoins du métier, sans discrimination. Elle assure une gestion des carrières afin de contribuer à l'épanouissement professionnel et favorise la promotion interne. Elle s'assure que des systèmes de reconnaissance des compétences aident les travailleurs à passer à un nouvel emploi. Elle forme ses salariés aux enjeux de RSE liés à leurs fonctions.
Modes de preuve :
 - ✓ Plan de formation
 - ✓ Plans de carrière et de formation individuels
 - ✓ Descriptif des actions de mise à niveau des compétences
 - ✓ Actions de formation à la Responsabilité sociétale
 - ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse
 - ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse
 - ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse



QUESTION N°7 : Implication des salariés dans la stratégie de l'entreprise

- Niveau 0** : Le personnel ne participe pas aux réflexions stratégiques de l'entreprise et est seulement informé des changements concernant sa fonction ou son service.
- Niveau 1** : L'entreprise développe une communication interne descendante afin que les employés soient informés et se sentent concernés par la stratégie et la politique de l'entreprise. L'entreprise établit des objectifs pour chaque employé.
Modes de preuve :
 - ✓ Descriptif des modes de communication interne
 - ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse
 - ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse

- ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse

- Niveau 2** : Une culture d'entreprise et des valeurs sont définies et partagées par le personnel et la direction. L'entreprise favorise une décentralisation des responsabilités, une organisation transversale. Elle prend en compte les avis des employés lors de l'élaboration de la stratégie et dispose de mécanismes de concertation ponctuelle.

Modes de preuve :

- ✓ Descriptif des valeurs de l'entreprise et de leurs modalités d'élaboration et de diffusion
- ✓ Descriptif des modes de communication interne
- ✓ Mécanismes de recueil des avis et de concertation des salariés
- ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse
- ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse
- ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse

- Niveau 3** : L'entreprise est dotée d'un système de gouvernance qui favorise l'implication de tous dans la prise de décision. Elle dispose d'outils permettant une concertation régulière. Elle possède un dispositif de valorisation des améliorations proposées. Elle détermine sa politique sociale de manière concertée et co-construite. Elle développe le dialogue social comme un levier de performance global.

Modes de preuve :

- ✓ Descriptif du système de gouvernance
- ✓ Descriptif des mécanismes de concertation
- ✓ Descriptif du dispositif de recueil et de valorisation des améliorations proposées
- ✓ PV des rencontres avec les IRP
- ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse
- ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse
- ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse

?

QUESTION N°8 : Diversité, équité, égalité des chances.

- Niveau 0** : L'entreprise n'est pas impliquée dans des actions favorisant l'insertion professionnelle de personnes handicapées ou éloignées de l'emploi. Pas de prise en compte spécifique des clauses réglementaires en termes de Droits de l'Homme au sein de l'entreprise.

- Niveau 1** : L'entreprise a identifié ses risques et/ou de possibles actions pour favoriser l'égalité des chances et la diversité en son sein. Une charte éthique a été signée ou un engagement en faveur de l'égalité des chances et du respect des droits de l'homme est affiché par l'entreprise.

Modes de preuve :

- ✓ Identification des risques de discriminations
- ✓ Actions de lutte contre les discriminations identifiées
- ✓ Charte/engagement éthique
- ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse
- ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse
- ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse

- Niveau 2** : L'entreprise mène plusieurs actions en faveur de la diversité et de l'égalité des chances. Elle a identifié les risques de non-respect des droits de l'homme dans le cadre de ses activités et met en œuvre des actions pour prévenir leur violation.

Modes de preuve :

- ✓ Justificatifs de financement des organismes de formation ou d'aide à l'insertion
- ✓ Factures d'achats auprès d'entreprises d'insertion ou du secteur adapté et protégé
- ✓ Descriptif des actions mises en œuvre
- ✓ Déclaration AGEFIPH
- ✓ Tout autre élément relatif aux efforts consentis par l'entreprise pour favoriser l'insertion
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

- Niveau 3** : Les ressources humaines sont gérées en tenant compte des diversités culturelles et sociales et en respectant les Droits de l'Homme à tous les niveaux. Cette démarche a obtenu une reconnaissance externe : Label diversité, label égalité, etc...

Modes de preuve :

- ✓ Reconnaissance(s) externe(s)

- ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse
- ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse
- ✓ Tout autre document permettant d'illustrer votre réponse



QUESTION N°9 : Gestion de la santé et sécurité au travail

- Niveau 0** : L'entreprise n'a pas formalisé de démarche en matière de santé et de sécurité.
- Niveau 1** : L'entreprise respecte la réglementation et relative à la SST et a rédigé son document unique d'évaluation des risques et le tient à jour régulièrement (. réalise des actions indépendantes les unes des autres, une politique est formalisée sur un document standard, peu ou mal connu du personnel.
- Modes de preuve :**
- ✓ Document unique sur l'évaluation des risques, fiches de postes, fiche d'entreprise, fiches d'exposition aux risques
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 2** : L'entreprise met en place des procédures visant à surveiller, à évaluer et à consigner régulièrement les mesures de sécurité et de protection de la santé au travail, ces procédures sont périodiquement revues.
- Modes de preuve :**
- ✓ Document unique sur l'évaluation des risques, fiches de postes, fiche d'entreprise, fiches d'exposition aux risques
 - ✓ Description des procédures SST
 - ✓ Comptes- rendus d'analyses des accidents et des maladies professionnelles
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 3** : L'entreprise innove et développe des actions de prévention liées à la sécurité au travail, en partenariats avec les organismes professionnels et la médecine du travail. Le système de management de la Santé et de la Sécurité au Travail a obtenu une certification.
- Modes de preuve :**
- ✓ Descriptif des actions de prévention
 - ✓ Certificat du système de management de la santé et Sécurité au Travail
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse



QUESTION N°10 : Santé et qualité de vie au travail (SQVT)

- Niveau 0** : L'entreprise respecte uniquement les conditions de travail et de protection sociale que la législation du travail exige, ainsi que les éventuels accords de branche.
- Niveau 1** : L'entreprise adopte au moins une mesure spécifique destinée à favoriser la qualité de vie au travail des collaborateurs et sensibilise les managers sur sa mise en œuvre.
- Modes de preuve :**
- ✓ Exemple de mesure de SQVT
 - ✓ Sensibilisation des managers aux bonnes pratiques SQVT
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 2** : L'entreprise adopte plusieurs mesures destinées à favoriser la qualité de vie au travail des collaborateurs. Elle implique les managers dans leur mise en œuvre à travers la mise en place et le suivi d'objectifs.
- Modes de preuve :**
- ✓ Politique temps de travail et/ou mesures compensatoires mises en place
 - ✓ Description des modalités d'implication des managers dans la mise en œuvre des mesures relatives à la qualité de vie au travail
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

- Niveau 3** : L'entreprise travaille en permanence avec les instances représentatives et le personnel pour développer et mettre en place ses actions de prévention liées au bien-être. Un plan d'action a été formalisé et la plupart des actions sont pilotées.

Modes de preuve :

- ✓ Description de l'organisation mise en place pour associer les IRP et les salariés aux initiatives concernant le bien-être au travail
- ✓ Indicateurs spécifiques à la qualité de vie au travail, suivi et résultats
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

THÈME 3 : Volet environnemental



QUESTION N°11 : Energie

- Niveau 0** : L'entreprise n'a mis en place aucune action spécifique visant à suivre et à réduire sa consommation d'énergie.

- Niveau 1** : L'entreprise a sensiblement réduit la consommation énergétique indirecte requise pour ses activités en sélectionnant des produits ou services efficaces.

Modes de preuve :

- ✓ Audit ou inventaires des sources énergétiques utilisées
- ✓ Tout autre élément relatif au contrôle et à la réduction des consommations d'énergie
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

- Niveau 2** : Par ses efforts proactifs, l'entreprise a fortement amélioré son efficacité énergétique via l'amélioration technologique de ses procédés et autres initiatives relatives à l'économie d'énergie.

Modes de preuve :

- ✓ Descriptif des actions mises en place
- ✓ Tout autre élément relatif au contrôle et à la réduction des consommations d'énergie
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

- Niveau 3** : L'entreprise a fortement amélioré son efficacité énergétique et privilégie les sources d'énergies renouvelables dans ses approvisionnements.

Modes de preuve :

- ✓ Suivi de consommation, relevés de compteur, factures de l'organisation
- ✓ Tout autre élément relatif au contrôle et à la réduction des consommations d'énergie
- ✓ Part et types de sources d'énergies renouvelables
- ✓ Copie de la certification 50001 en cours de validité
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse



QUESTION N°12 : Gestion de l'eau

- Non concerné – réponse possible uniquement pour les entreprises de moins de 250 salariés** : Nous n'utilisons pas d'eau dans nos processus de productions de biens et/ou services. La consommation d'eau se limite aux consommations des sanitaires et fontaines d'eau.
- Niveau 0** : L'entreprise n'a mis en place aucune action spécifique visant à suivre et à réduire sa consommation d'eau.
- Niveau 1** : L'entreprise n'effectue aucun prélèvement dans des zones protégées ou sensibles. Elle réalise un suivi de ses consommations et/ou prélèvements d'eau. Le personnel a été sensibilisé aux économies d'eau et formé aux éco gestes
- Modes de preuve :**
- ✓ Descriptif du suivi de la consommation
 - ✓ Descriptifs des actions de sensibilisation du personnel
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 2** : L'entreprise contrôle et améliore la rationalité de sa consommation et en particulier, met en place des dispositifs de limitation de consommations d'eau aux postes les plus forts consommateurs. Elle privilégie, lorsque c'est possible, les sources d'eaux pluviales ou d'eaux usées.
- Modes de preuve :**
- ✓ Informations relatives aux caractéristiques des sources d'approvisionnements
 - ✓ Suivi de consommation, relevés de compteur, factures d'eau de l'organisation
 - ✓ Tout autre élément relatif au contrôle et à la réduction des consommations d'eau
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 3** : L'entreprise procède au traitement et à la réutilisation de l'eau dans son cycle de production.
- Modes de preuve :**
- ✓ Moyens mis en œuvre pour limiter la consommation d'eau
 - ✓ Tout autre élément relatif au contrôle et à la réduction des consommations d'eau
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse



QUESTION N°13 : Gestion et traitement des rejets (émissions, effluents et déchets)

- Niveau 0** : L'entreprise n'a pas mis en place d'indicateurs pertinents visant à mesurer ses rejets liés directement ou indirectement à ses activités.
- Niveau 1** : L'entreprise a identifié et évalué les risques relatifs aux rejets provenant de l'ensemble des sources qu'elle détient ou qu'elle contrôle.
- Modes de preuve :**
- ✓ Identification et évaluation des rejets de l'entreprise
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 2** : L'entreprise a quantifié et mis en œuvre des cibles à court terme de réduction, de valorisation ou de traitement de ses rejets.
- Modes de preuve :**
- ✓ Schéma organisationnel de réduction et gestion de déchet
 - ✓ Descriptif des cibles et des initiatives mises en œuvre pour réduire ses rejets
 - ✓ Tableau de suivi des émissions rejetées
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 3** : L'entreprise rend compte de ses initiatives de réduction, de valorisation ou de traitement de ses émissions, effluents et déchets mises au cours d'une période de reporting définie.
- Modes de preuve :**
- ✓ Descriptif des initiatives de réduction et/ou de valorisation des rejets
 - ✓ Protocole ou convention signé par l'entreprise sur la réduction de ses rejets

- ✓ Tableau de suivi des émissions rejetées
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

QUESTION N°14 : Interaction avec la biodiversité

- Niveau Non concerné** : De par son activité et sa taille, l'entreprise n'a qu'une interaction et un impact minime sur la biodiversité.
- Niveau 0** : L'entreprise n'a réalisé aucune étude sur l'interaction directe ou indirecte de ses activités ou de ses produits avec la biodiversité, aucune action n'est mise en place.
- Niveau 1** : L'entreprise a identifié les impacts directs ou indirects de ses activités ou de ses produits sur la biodiversité mais n'a pas engagé de mesures significatives visant à réduire son interaction.

Modes de preuve :

- ✓ Rapport d'études sur les impacts directs et indirects sur la biodiversité liés aux activités de l'entreprise
- ✓ Cartographie des sites opérationnels détenus, loués ou gérés dans des aires protégées
- ✓ Tout autre élément décrivant les actions opérées par l'organisation pour réduire les impacts des produits/services
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

- Niveau 2** : L'entreprise a identifié les impacts directs ou indirects de ses activités ou de ses produits sur la biodiversité et a engagé, au-delà du cadre réglementaire, des mesures significatives visant à réduire et/ou compenser son interaction.

Modes de preuve :

- ✓ Descriptif de la stratégie adoptée par l'organisation afin de mener à bien sa politique de gestion de la biodiversité
- ✓ Descriptif des actions engagées (*revégétalisation, création de milieux...*)
- ✓ Tout autre élément décrivant les outils d'analyse, les cibles, les objectifs, les actions et/ou les résultats de l'organisation sur la biodiversité
- ✓ Tout autre élément décrivant les actions opérées par l'organisation pour réduire les impacts des produits/services
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

- Niveau 3** : L'entreprise a engagé, de manière proactive et en concertation avec les collectivités locales et les parties prenantes concernées, des actions visant à limiter et/ou compenser les interactions de l'organisation sur la biodiversité. (*Par exemple : réintroduction ou suivi de certaines espèces, la réhabilitation ou la création d'habitats, l'adaptation des activités de l'entreprise qui pourraient déranger le rythme biologique des animaux...*)

Modes de preuve :

- ✓ Descriptif des actions en cours ou des plans futurs pour la gestion des risques menaçant la biodiversité
- ✓ Tout autre élément décrivant les outils d'analyse, les cibles, les objectifs, les actions et/ou les résultats de l'organisation sur la biodiversité
- ✓ Tout autre élément décrivant les actions opérées par l'organisation pour réduire les impacts des produits/services
- ✓ Description des partenariats établis ou du mode de concertation des parties prenantes
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

QUESTION N°15 : Management de l'environnement

- Niveau 0** : L'entreprise n'a pas encore évalué ses enjeux environnementaux

- Niveau 1** : Un système de management de l'environnement a été initié, un groupe de pilotage a été constitué et un diagnostic de situation est en cours.
- Modes de preuve :**
- ✓ Diagnostic initial et schéma organisationnel
 - ✓ Tout autre document décrivant le management de la démarche
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 2** : Les résultats du diagnostic initial ont été présentés, les cibles sont identifiées, un système de management de l'environnement est déployé, des actions de mise à niveau sont conduites et suivies.
- Modes de preuve :**
- ✓ Descriptif des cibles et des initiatives mises en œuvre pour réduire ses rejets
 - ✓ Descriptif des objectifs visés et des ressources projet
 - ✓ Tout autre élément décrivant les actions opérées par l'organisation pour réduire ses rejets
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 3** : Le SME est reconnu conforme aux référentiels internationaux (*ISO 14001, EMAS...*) ou est cadré par un guide d'approche progressive (*exemple guide Afnor FD X 30-205*).
- Modes de preuve :**
- ✓ Certification ou reconnaissance externe (*ISO14001, EMAS, FD X 30-205...*)
 - ✓ Tout autre document décrivant le management de la démarche
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

THÈME 4 : Réalisation des produits/services



QUESTION N°16 : Eco-socio-conception des biens et services

- Niveau 0** : L'entreprise n'a pas évalué les impacts de ses produits/services afin de permettre des améliorations environnementales, sociales et sanitaires.
- Niveau 1** : L'entreprise a évalué quelques impacts de ses produits/services au cours de leurs cycles de vie respectifs et a identifié de potentielles améliorations.
- Modes de preuve :**
- ✓ Informations pertinentes sur les impacts (positifs et négatifs) des produits et des services sur le développement durable
 - ✓ Résultat d'enquêtes relatives à la satisfaction client
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 2** : L'entreprise mène une réflexion globale des conséquences économiques, sociales et environnementales des produits/services à partir d'analyses de cycle de vie et met en œuvre des actions d'améliorations pour limiter leurs impacts.
- Modes de preuve :**
- ✓ Descriptif des actions engagées et des résultats quantifiés obtenus
 - ✓ Bilans des analyses de cycles de vie réalisées
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 3** : L'entreprise développe ses produits et/ou services sur la base d'analyses de cycle de vie normées. Elle propose des biens et services conçus à travers des pratiques innovantes.
- Modes de preuve :**
- ✓ Processus de développement intégrant les ACV
 - ✓ Informations pertinentes des services Recherche et Développement
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse



QUESTION N°17 : Santé/sécurité et protection des consommateurs/clients

- Niveau 0** : L'entreprise n'a pas identifié sa responsabilité vis-à-vis de la santé/sécurité et la protection des consommateurs.
- Niveau 1** : L'entreprise a identifié sa responsabilité vis-à-vis de la santé/sécurité et la protection des consommateurs. Elle communique clairement les caractéristiques de ses produits/services.
- Modes de preuve :**
- ✓ Exemple de communication relative aux caractéristiques des produits/services
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 2** : L'entreprise met en œuvre un dispositif de traçabilité des produits/services qui tient compte de leurs natures et caractéristiques. Les éventuels dysfonctionnements sont systématiquement analysés et consignés et débouchent sur une action corrective. La communication externe précise les risques sur la santé et sécurité des consommateurs/clients finaux.
- Modes de preuve :**
- ✓ Descriptif des dispositifs de traçabilité
 - ✓ Registre des dysfonctionnements recensés et actions correctives
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 3** : Des solutions innovantes sont proposées en matière de santé et sécurité des consommateurs. Un plan de gestion de crise est mis en place pour pallier à tout incident pouvant influencer sur la santé/sécurité des consommateurs.
- Modes de preuve :**
- ✓ Descriptif des dispositifs de surveillance et de gestion de crise mis en place
 - ✓ Exemples d'études ou de solutions innovantes relatives à la santé/sécurité des consommateurs
 - ✓ Informations pertinentes des services Recherche et Développement
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse



QUESTION N°18 : Qualité et satisfaction des clients et consommateurs finaux

- Niveau 0** : Pas ou peu de prise en compte des attentes et des retours des clients et des consommateurs
- Niveau 1** : L'entreprise a mis en place un outil lui permettant de mesurer le niveau de satisfaction de ses clients. Les retours sont analysés de façon systématique, le service après-vente est opérationnel.
- Modes de preuve :**
- ✓ Enquête/outil de mesure de la satisfaction client
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 2** : L'entreprise a engagé une démarche qualité, portant notamment sur la prise en compte, le traitement des réclamations et l'engagement d'actions correctives. Des indicateurs sont en place.
- Modes de preuve :**
- ✓ Descriptif du processus d'assistance et de résolutions des réclamations et litiges
 - ✓ Tableau de bord et identification des indicateurs spécifiques à la qualité et à la satisfaction client
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 3** : L'entreprise a obtenu une reconnaissance externe de sa démarche qualité. Une évaluation régulière de la satisfaction des clients et utilisateurs est en place et les résultats sont en amélioration.

Modes de preuve :

- ✓ Certification/reconnaissance externe du système de management de la qualité
- ✓ Tableau de bord et identification des indicateurs spécifiques à la qualité et à la satisfaction client
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

THÈME 5 : Ancrage territorial

? QUESTION N°19 : Stratégie RSE et territoire(s)

- Niveau 0** : Pas ou peu de prise en compte des problématiques territoriales.
- Niveau 1** : L'entreprise intègre les caractéristiques de son territoire dans son analyse de risques.
- Modes de preuve :**
- ✓ Descriptif de l'identification des caractéristiques du territoire
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 2** : L'entreprise a identifié les parties prenantes de son territoire et recherche des opportunités de dialogue avec elles. Lorsqu'elles peuvent être recueillies, les attentes de ces parties prenantes viennent alimenter la stratégie et la politique de Responsabilité Sociétale de l'entreprise.
- Modes de preuve :**
- ✓ Identification/Cartographie des parties prenantes du territoire
 - ✓ Descriptif des attentes issues du dialogue avec les parties prenantes du territoire
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 3** : L'entreprise participe activement au développement environnemental, social et économique de son territoire dans un esprit «gagnant/gagnant» en prenant part à des actions sur le territoire. Elle encourage et facilite l'implication des salariés dans la vie locale.
- Modes de preuve :**
- ✓ Descriptif des mesures prises pour faciliter et encourager l'implication des salariés dans la vie locale
 - ✓ Descriptif et attestation des partenariats établis avec les parties prenantes
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

? QUESTION N°20 : Mobilité

- Niveau 0** : Pas ou peu de prise en compte de la question de la mobilité en dehors des déplacements professionnels
- Niveau 1** : L'entreprise sensibilise ses salariés à la réduction des impacts environnementaux liés aux transports, à la gestion des risques et à l'optimisation des conditions de transports pour l'ensemble de leurs déplacements.
- Modes de preuve :**
- ✓ Exemple de sensibilisation des salariés
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
 - ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- Niveau 2** : L'entreprise met en place des solutions permettant à ses salariés de diminuer leurs impacts environnementaux liés aux transports. Elle se fixe des objectifs de diminution des consommations et propose pour cela une ou plusieurs solutions à ses salariés. Le système de prise en charge des frais de transport permet d'encourager l'utilisation de transports collectifs et/ou alternatifs.
- Modes de preuve :**
- ✓ Politique transport

- ✓ Description des actions engagées de concert avec les acteurs du territoire
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse

- Niveau 3** : L'entreprise intègre les déplacements de ses visiteurs et entreprises prestataires dans son plan de mobilité et leur propose dans ce cadre-là des mesures d'accompagnements. Elle limite l'impact de son activité en rationalisant les déplacements, y compris des prestataires, et fait preuve d'innovation quant à ses solutions de travail. L'entreprise mesure et affiche son évolution.

Modes de preuve :

- ✓ Descriptif des actions menées en direction des parties prenantes et identification des parties prenantes ciblées
- ✓ Bilan carbone vérifié par un tiers
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse
- ✓ Tout document permettant d'illustrer ou de justifier votre réponse