

# LABEL HUMAN FOR CLIENT



V.1.2



© INRC – Tous droits réservés

Cet ouvrage est la propriété de l'INRC. Conformément aux articles L122-4 et L 122-5 du code de la propriété intellectuelle, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque.



148, rue de l'Université - 75007 Paris - France - +33 1 77 49 46 10

Rue de Trèves, 45 - 1000 Brussels - Belgium - +32 2 486 09 16

Siren 794737197

[contact@inrc.fr](mailto:contact@inrc.fr)

# « Référentiel »

---

## Support de collecte d'information

### Profil de l'organisation

Périmètre pour le label RSE :

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Service intégré | <input type="checkbox"/> Réseau (boutique / agences / prestation chez le client) |
| <input type="checkbox"/> Donneur d'ordre | <input type="checkbox"/> Autres : .....  |
| <input type="checkbox"/> Prestataire     |  |

Les données sont généralement celles de l'exercice civil précédent. Vous pouvez choisir une autre périodicité (exercice fiscal ou 12 mois glissant), il suffit de l'indiquer ci-après :

Choix de la période de référence : .....

Raison Sociale : .....

Adresse :

.....  
.....

 : .....

Raison sociale du groupe d'appartenance : .....

Nom et fonction du correspondant Label Social : .....

Nom et fonction des principales personnes auditées : .....

.....

.....

.....

Activités : ..... (préciser le CODE NAF)

CA (€) : .....

Nombre d'Equivalent Temps Plein : .....

EBE (€) : .....

Marge brute (€) : .....

Localisations des sites et typologie de contrat (dernier exercice civil) :

Nom des Site(s)	ETP	Nb CDD	Nb CDI	Nb Temps Partiel (hors CDD de remplacement)

**Ventilation de la population salariale de l'entreprise sur chaque site (mois par mois sur la dernière année civile et l'année civile en cours)**

Ex : mois de janvier de l'année civile en cours

■ **Organisation face aux clients**  
*(par fonction)*

	ETP	Age moyen	Ancienneté	Nombre CDI		Nombre CDD	Nombre intérimaires
				TNH*	TH*		
Directeur de site / agence / magasin	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Responsable de plateau	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Chef de projet / Responsable de programme	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Responsable d'équipe / Manager	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Collaborateurs en contact avec le client (distance & face à face : conseillers client, techniciens, )	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Autres (précisez) .....	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
.....	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
.....	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
.....	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

(\*) : TNH : Travailleur non handicapé / TH : Travailleur handicapé

■ <b>Support (par service)</b>	ETP	Age moyen	Ancienneté	Nombre CDI		Nombre CDD	Nombre intérimaires
				TNH*	TH*		
Recrutement	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Formation	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
RH	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Informatique et Télécommunication	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Qualité	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Planification	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Finance	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Juridique	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Autres (précisez) \_\_\_\_\_

Autres (précisez) .....

.....

.....

.....

Nombre de stagiaires : ..... variation vs. année précédente : .....%

Nombre d'apprentis : ..... variation vs. année précédente : .....%

**Niveau de formation initiale des salariés en contact avec le client (conseillers, techniciens,...) :**

Bac + 5 et + : ..... %

Bac + 3, 4 : ..... %

Bac +2 : ..... %

Bac +1 : ..... %

Bac : ..... %

CAP, BEP : ..... %

Aucun niveau ..... %

**Taux de formation (hors formation obligatoire) :**

Formation d'**intégration** des salariés en contact avec le client (conseillers, techniciens,...) : %

Formation **hors intégration** des salariés en contact avec le client (conseillers, techniciens,...) : %

Formation d'**intégration** des salariés en charge d'une fonction managériale (superviseur,...) : %

Formation **hors intégration** des salariés en charge d'une fonction managériale (superviseur,...) : %

## Pilier : Gouvernance

### Récapitulatif du Pilier

Enjeu G1 : Politique RSE en faveur d'une gestion préventive des risques et évolution du modèle économique de l'organisation, sur la base du dialogue avec les parties prenantes.....	8
Enjeu G2 : Conformité avec les cadres réglementaires et adhésion(s) volontaire(s) à des initiatives RSE.....	10
Enjeu G3 : Ethique et intégrité .....	11
Enjeu G4 : Reporting et transparence .....	12

### Enjeu G1 : Politique RSE en faveur d'une gestion préventive des risques et évolution du modèle économique de l'organisation, sur la base du dialogue avec les parties prenantes

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
EG1.1	Identification des parties prenantes (PP) et de leurs attentes	<p>Démontre la volonté de l'organisation de connaître l'environnement dans lequel elle évolue ainsi que les attentes des parties prenantes internes et externes. Cela permet également la prise en compte des attentes vis-à-vis de l'organisation ainsi que de sa place dans la chaîne de valeur et dans son environnement.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Cela indique la volonté de l'organisation de sortir de sa seule dimension en identifiant et en prenant en compte son environnement interne et externe. Elle peut ainsi faire des choix stratégiques mieux ciblés. Cela indique sa volonté d'être à l'écoute et en une démarche de progrès.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cartographie des parties prenantes</li> <li>▪ Analyse de matérialité</li> <li>▪ Rapport annuel</li> </ul>	Tous
EG1.2	Dialogue avec les parties prenantes	Démontre la volonté de l'organisation d'être dans un dialogue actif avec ses parties prenantes internes et externe. Permet une démarche	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rapport annuel</li> <li>▪ Procédures</li> </ul>	Tous



		<p>d'amélioration continue et un ajustement des objectifs et des ambitions RSE.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Cela évite à l'organisation de se penser comme omnisciente sur les sujets qui la concernent. Ce dialogue permet un échange continu sur les l'évolution des enjeux de l'organisation et lui permet de faire évoluer sa stratégie en fonction des évolutions de son environnement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calendrier des rencontres avec les parties prenantes</li> <li>▪ Compte-rendu de réunion</li> </ul>	
EG1.3	Formalisation de la démarche RSE et intégration dans la stratégie globale de l'entreprise	<p>Démontre la méthode avec laquelle l'organisation s'approprie le sujet, le formalise et l'intègre dans son mode de fonctionnement et/ou sa stratégie.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Cela indique que l'organisation a mené une réflexion concrète autour du sujet et de ses impacts potentiels. La formalisation de la démarche RSE et son intégration au sein de son fonctionnement indique que l'organisation va au-delà des mots ou d'une simple ambition. Cela se concrétise généralement par l'établissement d'un projet stratégique reprenant les lignes directrices de la RSE, la mise en place de ressources spécifiques. La communication interne et externe sur ces sujets.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Business plan ou plan stratégique</li> <li>▪ Rapport annuel</li> <li>▪ Politique, charte, mission-vision RSE/entreprise</li> </ul>	Tous
EG1.4	Déploiement de la politique RSE dans l'ensemble de l'entreprise	<p>Démontre la méthode avec laquelle l'organisation déploie sa politique RSE dans les différents départements et/ou sites.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Cela démontre la volonté de faire rayonner l'engagement RSE concrètement dans toutes les strates et entités de l'organisation et auprès de toutes les parties prenantes tant internes qu'externes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indicateurs multi-sites</li> <li>▪ Rapport annuel</li> <li>▪ Charte d'engagement local</li> <li>▪ Plan de formation</li> <li>▪ Journal interne</li> </ul>	Tous
EG1.5	Présence d'une cartographie des risques RSE	<p>Démontre la volonté de l'entreprise de connaître l'environnement dans lequel elle évolue avec une connaissance accrue des risques auxquels elle est exposée.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Cela indique qu'un travail de fond a été fait pour identifier les sources éventuelles de risques qui peuvent atteindre l'entreprise au sens large. Avec l'identification et la mise en place d'un plan d'action, elle se montre proactive dans la surveillance et la résolution ou réduction potentielle du risque afférent. Elle démontre une certaine vigilance.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cartographie des risques</li> <li>▪ Plan de crise / procédures</li> <li>▪ Plan de continuité du business</li> <li>▪ Veille réglementaire et/ou médiatique</li> </ul>	Tous

## Enjeu G2 : Conformité avec les cadres réglementaires et adhésion(s) volontaire(s) à des initiatives RSE

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
EG2.1	Veille et conformité légales et réglementaires	<p>Il est primordial pour une organisation d'avoir mis en place une veille réglementaire pour pouvoir anticiper les nouvelles réglementations, en mesurer les impacts et prendre les décisions qui s'imposent. Dans certains cas, il peut être intéressant de démarrer la mise en place de nouvelles exigences avant leur entrée en vigueur obligatoire.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> cela permet à l'organisation d'anticiper les évolutions et de conduire les changements induits</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Veille réglementaire</li> <li>▪ Exemple(s) d'anticipation sur la loi</li> </ul>	Tous
EG2.2	Adhésion à des textes/chartes, etc. en lien avec la RSE	<p>Démontre la volonté de l'organisation de s'engager sur des textes internationaux ainsi que son alignement sur les enjeux portés par ces textes.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Cela indique la volonté de l'organisation de s'appuyer sur des éléments de référence dans le cadre du déploiement de sa politique RSE. La publication d'adhésions ou lettres d'engagement montre sa transparence sur ces engagements.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lettres d'engagements à des textes internationaux (ex : OIT, droits humains à l'intention des entreprises – Amnesty International, conduite des affaires pour lutter contre la corruption, Global Compact, etc.)</li> <li>▪ Rapport annuel</li> <li>▪ Site internet de l'entreprise</li> </ul>	Tous
EG2.3	Evaluation(s) en lien avec la RSE	<p>Il s'agit ici d'énoncer tous les référentiels et normes RSE mises en place au sein de l'organisation (ex : Score RSE Label Diversité, Label Egalité, ISO 14001, etc.).</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Cela indique la volonté de l'organisation d'aller au-delà de la réglementation ainsi que la prise en compte de problématique/enjeux spécifiques. L'adoption de référentiels ou normes aident à cadrer et à étalonner sa démarche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certificats spécifiques (ex : Score RSE Label Diversité, Label Egalité, ISO 14001, etc.)</li> <li>▪ Rapport annuel</li> </ul>	Tous

N°	Indicateur(s)		
IG2.1	Sanction(s), infraction(s), mise(s) en demeure en lien avec la RSE au cours des 36 derniers mois	▪ Lettres de mises en demeure ou d'infraction	Tous

### Enjeu G3 : Ethique et intégrité

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
EG3.1	Formalisation d'un code déontologique au niveau des instances de gouvernance (ex : gestion des conflits d'intérêt des administrateurs, politique de diversité, etc.)	Le code de déontologie permet à l'organisation de fixer des limites ne pouvant être franchies aux membres issus des instances de gouvernance dans le cadre de leurs activités en rapport avec l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Code de déontologie du conseil d'administration</li> <li>▪ Preuves d'adhésion des membres du CA</li> </ul>	Tous

## Enjeu G4 : Reporting et transparence

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
EG4.1	Un processus de reporting en place	<p>Démontre la volonté de l'organisation d'être dans une démarche de suivi et de transparence vis-à-vis de ses parties prenantes internes et externes. Implique une démarche d'amélioration continue. Avec la certification extérieure de son rapport, l'entreprise accepte un regard extérieur critique sur sa démarche.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Cela permet à l'organisation de monitorer l'impact de ces choix stratégiques et d'avoir un outil de pilotage de sa politique RSE. La publication d'un rapport ou d'un tableau de bord indique sa volonté d'être transparente sur ses risques et ses opportunités ainsi que sa volonté de s'améliorer d'année en année.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rapport annuel/mensuel</li> <li>▪ Tableaux de bord</li> <li>▪ Système de reporting (ex : GRI, Reporting intégré, Article L225 Grenelle II pour la France, ISO26000, et.)</li> </ul>	
EG4.2	Action(s) de communication interne / externe sur ses enjeux de RSE	<p>En dehors des actions de reporting, l'organisation peut avoir d'autres moyens de communication vers l'interne/externe concernant les enjeux RSE qu'elle couvre (ex : newsletter, vidéos, intranet) ou l'externe (ex : site internet, publications, vidéos, etc.)</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Les rapports de développement durable sont souvent des documents complexes et denses. Une communication alternative, simplifiée et facilement accessible est souvent souhaitée par les salariés et les clients.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exemples de communications sur les enjeux vers l'interne et vers l'externe</li> </ul>	Tous

## Pilier : Relations Sociales et Conditions de Travail

### Récapitulatif du Pilier

Enjeu R1 : Identification et attraction des profils en adéquation avec les besoins de l'entreprise.....	14
Enjeu R2 : Professionnalisation et développement de l'employabilité des salariés.....	16
Enjeu R3 : Satisfaction et fidélisation des salariés .....	19
Enjeu R4 : Expérience collaborateur et reconnaissance (valorisation des salariés) .....	21
Enjeu R5 : Santé et sécurité au travail.....	23
Enjeu R6 : Bien-être et qualité de vie au travail (équilibre vie privée / vie professionnelle).....	24
Enjeu R7 : Diversité (politique de représentativité de la société et inclusion équilibrée des genres, des origines, des salariés handicapés, des seniors et des jeunes).....	27
Enjeu R8 : Egalité professionnelle .....	29
Enjeu R9 : Dialogue social et négociation collective .....	30

## Enjeu R1 : Identification et attraction des profils en adéquation avec les besoins de l'entreprise

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
ER1.1	Structuration et formalisation du parcours du nouveau collaborateur (recrutement, accueil, intégration)	<p>Il est attendu que le recrutement, l'accueil et l'intégration du nouveau collaborateur soient définis, clairs et transparents pour lui.</p> <p>En termes de recrutement, une structuration du processus, une transparence totale sur les tests utilisés (y compris leurs finalités et les résultats) et l'homogénéité des pratiques dans l'ensemble de l'organisation sont attendus. Les processus de cooptation sont encouragés.</p> <p>Concernant l'accueil et l'intégration, il est souhaitable que dès son arrivée dans l'organisation, le nouveau collaborateur obtienne toutes les informations concernant son contrat de travail, sa rémunération, le régime de prévoyance et de retraite complémentaire, l'épargne salariale, le règlement intérieur ainsi que toutes les informations pertinentes à la réalisation de sa mission.</p> <p>Cette présentation peut se compléter par exemple avec un kit/livret d'accueil et/ou un séminaire d'accueil ou un parcours individualisé.</p>	<p><b>Recrutement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Logigramme</li> <li>▪ Liste, nature et finalités des tests effectués</li> </ul> <p><b>Accueil :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Exemple de documents remis à l'arrivée d'un nouveau collaborateur (ex : kit/livret d'accueil, du contrat de travail et toute documentation relative à la prévoyance, la retraite, épargne salariale, le règlement intérieur, etc.)</li> </ul> <p><b>Intégration :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Exemple d'un programme d'intégration individuel</li> <li>▪ Description du système de parrainage</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)

		<p>Un système de parrainage est également une bonne façon de faciliter l'accueil et l'intégration d'un nouveau salarié.</p> <p>Une réunion de débriefing à la fin de la période d'essai est appréciée.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Il est important que l'organisation soit transparente et juste sur ses pratiques de recrutement. Il s'agit du premier vrai contact avec un potentiel futur salarié.</p> <p>Après le recrutement, la phase d'accueil et d'intégration d'un nouveau salarié est fondamentale à plusieurs titres. Elle permet d'abord à la personne recrutée de prendre son poste dans les meilleures conditions, en se sentant accompagnée et soutenue. Une mauvaise intégration ou un accueil déplorable peuvent conduire au départ prématuré du nouveau collaborateur, avec toutes les conséquences négatives qui en résultent. Dès lors structurer son processus de recrutement et soigner l'accueil et l'intégration sont un investissement à ne pas négliger.</p>		
ER1.2	<p>Formation à la réglementation en vigueur, et sensibilisation particulière à la non-discrimination de toutes les personnes du service Ressources Humaines, ainsi que tous les intervenants du processus de recrutement de l'entreprise (RH, management, etc.).</p>	<p>La réglementation impose une non-discrimination à l'embauche, dans le traitement des salariés, dans les promotions, ou l'accès à la formation pour ne citer que les sujets les plus fréquents.</p> <p>Former/sensibiliser personnes en charge des ressources humaines et tous les recruteurs de l'entreprise est une façon pour l'organisation de s'assurer que ses collaborateurs sont dûment</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programme de formation</li> <li>▪ Certificat de formations</li> <li>▪ Contenus / descriptifs de formation</li> <li>▪ Feuille de présence</li> </ul>	<p>Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)</p>

		<p>informés de la réglementation en vigueur mais également d'affirmer sa volonté de mettre en œuvre une politique ferme sur le sujet.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> La non-discrimination entre les salariés au sein de l'organisation est un signe d'impartialité de la part de l'entreprise. En ayant un rôle actif, l'organisation s'assure ainsi que tout le personnel chargé du recrutement ou tous les responsables des ressources humaines sont informés sur ces sujets. Cela évite que des erreurs ne soient commises par méconnaissance de la réglementation et/ou de la politique de l'organisation sur ces sujets.</p>		
<b>N°</b>	<b>Indicateur(s)</b>			
IR1.1	Taux de rupture de contrats (CDD-CDI) à l'initiative du salarié ou de l'entreprise durant les 3 premiers mois d'activité (dernier exercice civil)		▪ Tableaux de bord RH	Tous

## Enjeu R2 : Professionnalisation et développement de l'employabilité des salariés

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
ER2.1	<p>Déploiement d'une gestion des emplois et parcours professionnels (GEPP) structurée et efficace pour soutenir l'activité Relation Client. Sont compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des procédures internes claires</li> <li>• Des outils GEPP bien déterminés et utilisés en soutien de la démarche</li> </ul>	<p>Il est attendu que l'organisation possède des outils de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences comme par exemple des fiches métiers, des guides salariés / manager pour la réalisation des entretiens annuel et de professionnalisation, un référentiel de compétences, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Outils GEPP (ex : fiches métiers, des guides salariés / manager pour la réalisation des entretiens annuel et de professionnalisation, un référentiel de compétences, etc.</li> <li>▪ Organigramme de l'entreprise</li> <li>▪ Logigramme</li> <li>▪ Procédures internes</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)



	<p>(ex : processus d'entretiens individuels d'évaluation &amp; professionnalisation, fiches métiers, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un processus de formation structuré aidant en outre à renforcer et/ou développer les compétences relationnelles</li> </ul>	<p>Les aptitudes relationnelles étant critiques dans la relations client, il est attendu que l'organisation ait mis en place un processus de formation structuré de développement des compétences relationnelles.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Il est important que l'organisation soit structurée pour gérer les carrières et les compétences de ses collaborateurs. De l'identification des besoins à la mise en place de moyens (formation / accompagnement) pour y suppléer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guide d'entretien annuel ou de professionnalisation</li> <li>▪ Processus de calibrage des évaluateurs</li> <li>▪ Plan de formation</li> </ul>	
N°	Indicateur(s)			
IR2.1	% d'effectif en CDI et CDD de plus de 12 mois ayant eu un entretien individuel d'évaluation (dernier exercice civil)		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tableaux de bord RH</li> </ul>	Tous
IR2.2	% de salariés au contact avec des clients (conseillers client, techniciens,..) ayant reçu au moins une action de formation dans l'année (dernier exercice civil)			
IR2.3	Moyenne des heures de formation (interne ou externe) pour la catégorie des salariés au contact avec des clients (conseillers client, techniciens,..) (exemple : métier, santé, développement personnel, RSE, ...) hors formations obligatoires <u>Note</u> : 1) sont prises en compte ici toutes les formations (y compris celles exigées par le donneur d'ordre pour les prestataires de services de la Relation Client). 2) la notion de formation obligatoire concerne la santé / sécurité au travail (incendies, premiers secours,...)			
IR2.4	% de la masse salariale allouée à la formation (interne ou externe) (dernier exercice civil) hors formations obligatoires Note : les pourcentages communiqués intègrent l'ensemble des budgets alloués à la formation (ex en France : versement OPCA-OPCO, CPF, etc.)			
IR2.5	Ratio % de promotion interne vs. nombre de poste disponible / an (dernière année fiscale) [mobilité verticale]			

IR2.6	Ratio % de mobilité professionnelle par service / an (dernière année fiscale) [mobilité horizontale] Note : La mobilité horizontale ne doit pas être « subie » par le salarié		
-------	--	--	--

## Enjeu R3 : Satisfaction et fidélisation des salariés

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
ER3.1	Déploiement d'une mesure de la satisfaction des salariés (enquête sociale / baromètre)	<p>Il est attendu que l'organisation mesure périodiquement (ex : annuellement) la satisfaction de ses salariés via une enquête sociale ou un baromètre afin d'évaluer la perception et l'impact des politiques mises en place par l'organisation. Dans l'idéal, cette enquête est réalisée par une société. L'idée ici est de mettre en place une « symétrie des attentions » (©Académie du service) (salariés et clients).</p> <p><b>Pourquoi ?</b> il est établi par plusieurs études qu'il y a un rapport entre la satisfaction des salariés et celle des clients. Des salariés qui se sentent bien dans leur travail sont généralement plus efficaces, plus loyaux et contribuent à la bonne réputation de l'organisation. Ces enquêtes permettent également à l'organisation d'avoir des pistes intéressantes sur l'impact de leurs choix et de leurs stratégies. Et de pouvoir, le cas échéant, corriger certaines dérives.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enquête / baromètre de mesure de la satisfaction des salariés</li> <li>▪ Classement / article sur des baromètres inter-entreprises externes</li> <li>▪ Plan d'action</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)
N°	Indicateur(s)			
IR3.1	Résultat de l'enquête de satisfaction des salariés		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enquête / baromètre de mesure de la satisfaction des salariés</li> </ul>	Tous
IR3.2	Taux d'absentéisme des salariés en contact direct avec le client et leur N+1, analyse et plan d'action.		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tableau de bord RH</li> <li>▪ Tableau d'analyse de l'absentéisme</li> <li>▪ Plan d'action</li> </ul>	Tous

	En sont exclues les heures pour congés payés, heures de délégation dans le cadre de la représentation du personnel, formation professionnelle, grève ou congés parentaux et maternité et autres congés exceptionnels pour événement familiaux.		
IR3.3	Taux de turnover des salariés en contact direct avec le client et de leur N+1, analyse et plan d'action et analyse et plan d'actions.  En sont exclus les fins de CDD pour remplacement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tableau de bord RH</li> <li>▪ Tableau d'analyse du turnover</li> <li>▪ Plan d'action</li> <li>▪</li> </ul>	Tous

## Enjeu R4 : Expérience collaborateur et reconnaissance (valorisation des salariés)

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
ER4.1	Un management responsable	<p>Les nouvelles générations d'employés et les nouveaux modes d'organisation au sein des organisations obligent le management à se réinventer.</p> <p>Dorénavant le management passe de la supervision à l'accompagnement. D'une approche descendante à une approche en mode coaching.</p> <p>Cet engagement valide la maturité de l'organisation sur son style de management des salariés : plutôt une approche assez structurée avec des entretiens formels en fin d'année et peu d'interactions entre deux entretiens ou plutôt une approche de manager-Coach avec du feedback au fur et à mesure des projets ou du temps. Les entretiens de fin d'année servant uniquement à se focaliser sur l'avenir professionnel et non pas à faire seulement le bilan de l'année passée.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> D'une part parce que les nouvelles générations ont un autre mode de fonctionnement et d'autre part parce que l'organisation change : elle doit-être plus agile, plus efficace dans sa gestion quotidienne.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédure interne</li> <li>▪ Baromètre salarié</li> <li>▪ Interview IRP</li> <li>▪ Interview salariés</li> </ul>	Tous
ER4.2	Une rémunération juste, claire, avec des règles d'attribution transparentes, lisibles et objectives (concerne tous les éléments de rémunération : fixe, variable et compléments de rémunération en valeurs ou en nature)	<p>Il est attendu que l'organisation détaille toutes les formes de rémunérations ou compensations offertes aux salariés. Dans l'idéal, les rémunérations doivent être supérieures au minimum réglementaire.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> La rémunération est un élément fondamental dans la relation salarié-organisation. Il est important</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Accord sur les rémunérations</li> <li>▪ Nombre et nature des litiges individuels ou collectifs liés à la rémunération</li> </ul>	Tous

		<p>qu'elle soit juste, à poste, responsabilité, niveau d'étude et expérience similaires.</p> <p>La mise en place d'une partie fixe et d'une partie variable indexée sur des objectifs communs et individuels est généralement stimulante. Mais il importe que les règles d'obtention ou de déclenchement soient claires et explicités avec des objectifs SMART (Spécifique, Mesurable, Acceptable, Réaliste et Temporellement défini).</p>		
ER4.3	<p>Mise en place de disposition(s) plus avantageuse(s) que la réglementation en termes de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maladie, accident du travail</li> <li>• Maternité et paternité</li> <li>• Retraite complémentaire</li> <li>• Prévoyance</li> </ul>	<p>Il est attendu que l'organisation offre des dispositions plus avantageuses que la réglementation en termes de maladie (ex : délai de carence réduit, continuité du salaire), d'accident du travail, de maternité ou paternité, de retraite et de prévoyance.</p> <p><b>Pourquoi ?</b></p> <p>Les organisations sont encouragées à offrir des prestations sociales complémentaires qui potentiellement peuvent compléter des dispositifs réglementaires parfois insuffisants. Cela renforce généralement la fidélité des salariés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Contrat de travail</li> <li>▪ Accord d'entreprise</li> <li>▪ Règlement intérieur</li> </ul>	Tous
<b>N°</b>	<b>Indicateur(s)</b>			
IR4.1	Ratio masse salariale des 10% des salaires les plus hauts versus les 10% des salaires les plus bas			Tous NA TPE
IR4.2	<p>Nombres de dispositifs complémentaires et/ou dérogatoires au code du travail ou à la convention collective, relatifs à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maladie, accident du travail</li> <li>• Maternité et paternité</li> <li>• Retraite complémentaire</li> <li>• Prévoyance</li> </ul>			Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)

## Enjeu R5 : Santé et sécurité au travail

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
ER5.1	<p>Déploiement d'une politique de prévention pour garantir la santé et la sécurité au travail, y compris concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La politique sur les premiers secours et de lutte contre les incendies</li> <li>• La participation des IRP dans la politique de santé et de sécurité au travail</li> <li>• L'identification et la gestion des risques psycho-sociaux</li> </ul>	<p>Il est attendu que l'organisation offre des conditions de travail décentes, tant au niveau de l'environnement physique que dans la réalisation du travail demandé.</p> <p>Ainsi cette section regarde plus précisément les actions mises en place pour garantir la santé et la sécurité au travail.</p> <p>Les thématiques explorées sont : l'identification et la gestion des risques psycho-sociaux, les moyens mis en place pour la lutte contre les incendies, la surveillance médicale, et la prévention des accidents du travail.</p> <p>Il est attendu que l'organisation suive et monitore le nombre d'accident du travail, leur gravité et l'absentéisme en général. Il est important que l'organisation travaille à identifier et prévenir les causes en concertation avec les IRP le cas afférent.</p> <p><b>Pourquoi ?</b></p> <p>Il est impératif pour une organisation d'offrir des garanties de sécurité, un environnement compatibles à l'exécution du travail attendu pour l'ensemble de ses salariés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Document unique (pour la France)</li> <li>▪ Accord d'entreprise</li> <li>▪ Document de formation ou sensibilisation à ces sujets</li> <li>▪ PV de réunion avec les IRP (ex : comité d'hygiène, de sécurité et conditions de travail)</li> <li>▪ Compte-rendu d'exercices d'évacuation</li> <li>▪ Actions réalisées conjointement avec des organismes extérieurs (ex : médecine du travail)</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)
N°	Indicateur(s)			
IR5.1	Taux de fréquence des accidents du travail sur le dernier exercice civil (Tf = Nb AT avec arrêt de plus de 24h x10^6/nb d'heures travaillées)		▪ Tableaux de bord RH	Tous

IR5.2	Taux de gravité des accidents du travail sur le dernier exercice civil (Tg = nb de jour d'incapacité temporaire x10 <sup>3</sup> /nb d'heures travaillées)		
-------	---	--	--

## Enjeu R6 : Bien-être et qualité de vie au travail (équilibre vie privée / vie professionnelle)

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
ER6.1	Offrir un environnement de travail et des équipements permettant la bonne exécution de la mission confiée	<p>Dans cette section, on regarde plus précisément les actions mises en place concernant l'environnement de travail : qualité sonore, luminosité et température du lieu de travail ainsi que la taille de l'espace de travail. L'ergonomie et la qualité des postes de travail sont également prises en compte.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Le but est de valider que l'organisation offre un environnement satisfaisant à la réalisation des tâches demandées ainsi que les outils nécessaires pour y arriver.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diagnostic(s) réalisé(s)</li> <li>▪ Document(s) de contrôle de la climatisation</li> <li>▪ Plan des locaux</li> <li>▪ Visite des bureaux</li> <li>▪ Fiches du matériel utilisé</li> <li>▪ Procédures internes</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)
ER6.2	<p>Mise en place d'une politique visant à diminuer l'impact des contraintes professionnelles sur la vie privée comprenant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'établissement à l'avance des plannings et la gestion de leurs modifications</li> <li>• La gestion du travail de nuit, des jours chômés ou fériés</li> <li>• L'organisation flexible du travail</li> </ul>	<p>Cette section regarde plus précisément les actions mises en place visant à préserver l'équilibre vie professionnelle – vie privée. Elles concernent par exemple la durée et l'aménagement du temps de travail, les délais de prévenance des plannings et des modifications de planning ou l'introduction de flexibilité dans l'organisation du travail dans certains cas.</p> <p><b>Pourquoi ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Contrat de travail</li> <li>▪ Accord d'entreprise</li> <li>▪ Règlement intérieur</li> </ul>	Tous



		L'équilibre vie professionnelle-vie privée est essentiel à l'équilibre des salariés. C'est la maîtrise des plannings, de l'amplitude horaire et l'opportunité donnée aux salariés de se porter volontaire pour des horaires ou jours de travail inhabituel qui importent ici.		
ER6.3	Une gestion et une utilisation responsable des outils de surveillance (vidéo, enregistrement des conversations téléphoniques, accès aux boîtes email, etc.)	<p>La réglementation impose une information claire quant à l'utilisation de moyens de surveillance et protège la vie privée des salariés.</p> <p>L'organisation doit démontrer qu'elle respecte la loi et que l'utilisation qu'elle fait de ces outils est totalement responsable et transparente. Les outils utilisés doivent l'être essentiellement à des fins de formation et de sécurité.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Le détournement des outils de surveillance à des fins abusives et/ou intrusives dans la vie privée est juridiquement condamnable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Charte d'utilisation des outils de surveillance</li> <li>▪ PV de réunion avec les IRP</li> </ul>	Tous
<b>N°</b>	<b>Indicateur(s)</b>			
IR6.1	Evaluation de l'ambiance thermique, sonore et lumineuse		Diagnostics thermique, sonore et lumineux	

IR6.2	<p>Environnement physique de travail</p> <p><u>Note :</u>  La surface en m<sup>2</sup> concerne uniquement les métiers de la RC à distance.  Cette surface représente la surface des plateaux divisée par le nombre de conseillers et superviseurs.  Une attention particulière sera portée sur la surface du plan de travail du conseiller (position).</p>	Diagnostics thermique, sonore et lumineux	
IR6.3	Amplitude horaire maximum (temps de présence sur site) pour un conseiller à temps plein	<p>▪ Tableaux de bord RH</p>	Tous
IR6.4	Durée et nature des temps de pause appliqués dans l'entreprise		
IR6.5	Délais de remise des plannings et de prévenance des modifications des horaires de travail		
IR6.6	Conformité aux exigences européennes de la gestion des « données salariés » dans le cadre des ressources humaines.		

## Enjeu R7 : Diversité (politique de représentativité de la société et inclusion équilibrée des genres, des origines, des salariés handicapés, des seniors et des jeunes)

Note : Si l'entreprise justifie de l'obtention du Label Diversité sur le périmètre concerné par le label..., l'ensemble de la thématique sera valorisée au niveau référent, sans apports d'élément justificatif complémentaire sauf en cas d'alertes sur les thématiques concernées lors des entretiens collectifs.

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
ER7.1	Une politique d'embauche des populations fragilisées (jeunes, sans qualification, chômeurs, + de 45 ans)	<p>L'organisation doit indiquer de façon claire et explicite les moyens mis en œuvre pour le recrutement des populations fragilisées. Elle doit indiquer si elle a conclu ou non des partenariats avec des missions locales ou autre associations spécialisées dans le retour à l'emploi des populations fragilisées.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Une diversité avérée des parcours et des âges enrichit l'organisation. L'objectif est que la population salariale reflète la société dans laquelle l'organisation évolue tout en respectant un équilibre de la pyramide des âges.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Tableau de répartition des âges, des qualifications et des genres</li> <li>▪ Conventions de partenariat avec des missions / associations locales</li> <li>▪ Label Diversité</li> </ul>	Tous
ER7.2	Politique d'accueil et d'intégration des travailleurs handicapés (TH) dans l'organisation (y compris : l'aménagement des locaux, moyens engagés pour les TH et la participation à des programmes d'actions concertées avec des instances extérieures en lien avec le handicap)	<p>Une organisation est représentative de la société lorsqu'elle intègre toutes les catégories de salariés, y compris les salariés handicapés. Ces différents indicateurs permettent d'évaluer la maturité de l'organisation sur ce sujet. Le label promeut le dépassement des obligations réglementaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descriptifs des aménagements et des investissements dans ce domaine</li> <li>▪ Descriptifs des actions</li> <li>▪ Attestation des organismes extérieurs</li> <li>▪ Contrat(s) et description de mission</li> </ul>	Tous

		<b>Pourquoi ?</b> La richesse d'une organisation provient également de sa capacité à intégrer des profils différents, avec des expériences de vie différentes.		
<b>N°</b>	<b>Indicateur(s)</b>			
IR7.1	Représentation de la population sur chacune des catégories (TH, senior, -26 ans)		▪ Tableaux de bord RH	
IR7.2	Pourcentage de formation par population (TH, senior, -26 ans)  Note : formation = au moins une action de formation dans l'année			
IR7.3	Taux de travailleurs handicapés (TH)			
IR7.4	Evolution du taux de TH			
IR7.5	Taux de turnover à 12 mois des TH nouvellement intégrés			
IR7.6	Sanction(s), infraction(s), mise(s) en demeure en lien avec la non-discrimination ou processus de recrutement			

## Enjeu R8 : Egalité professionnelle

Note : Si l'entreprise justifie de l'obtention du Label Egalité sur le périmètre concerné par le label..., l'ensemble de la thématique sera valorisée au niveau référent, sans apports d'élément justificatif complémentaire sauf en cas d'alertes sur les thématiques concernées lors des entretiens collectifs.

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
ER8.1	Dispositif(s) pour faciliter l'égalité professionnelle Hommes-Femmes (y compris avec une analyse comparée Hommes / Femmes)	La société actuelle impose une égalité professionnelle à qualification et travail égaux entre les hommes et les femmes. Ces indicateurs permettent d'évaluer la situation de l'entreprise sur ce sujet.  <b>Pourquoi ?</b> l'organisation socialement responsable s'attache à être juste en fonction de la qualification et du travail réalisé, indépendamment du sexe de la personne qui le réalise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Charte / engagement sur l'égalité professionnelle</li> <li>▪ Analyse comparée Hommes – Femmes</li> <li>▪ Label égalité</li> </ul>	Tous
N°	Indicateur(s)			
IR8.1	Parité femmes / hommes dans l'encadrement de l'organisation		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tableaux de bord RH</li> <li>▪ Label égalité</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)
IR8.2	Ratio : (% salariés masculin ayant une formation minimum dans l'année / % salariés féminin ayant une formation minimum dans l'année)			
IR8.3	Parité femmes / hommes ayant eu une promotion sur le dernier exercice			
IR8.4	Parité femmes / hommes au sein du Conseil d'administration et/ou du comité exécutif			
IR8.5	Parité femmes / hommes dans les 10 plus hautes rémunérations de l'organisation			

## Enjeu R9 : Dialogue social et négociation collective

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
ER9.1	Permettre d'avoir une qualité de dialogue social constructive	Un dialogue social, ouvert, transparent et collaboratif est souhaité dans les organisations. Il est évalué sur la base de la rédaction des PV de réunion, de discussions sur le terrain et au travers d'un certain nombre d'indicateurs comme le nombre de négociations abouties ou dénoncées, le nombre de jours de grève, la participation aux élections syndicales, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Discussion avec les IRP</li> <li>▪ PV réunion avec les IRP</li> <li>▪ Plaintes / sanctions notifiées à l'entreprise</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)
ER9.2	Mise à disposition de moyens pour les élus du personnel <b>Spécifique France</b>	Le climat social est également pris en compte à travers des indicateurs de turnover, d'absentéisme, nombre de		
ER9.1bis	Gestion du dialogue social et de la représentation du personnel <b>Spécifique Off-shore</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Discussion avec les IRP</li> <li>▪ PV réunion avec les IRP</li> <li>▪ Plaintes / sanctions notifiées à l'entreprise</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)

ER9.2bis	<p>Mise à disposition de moyens pour les élus du personnel</p> <p><b>Spécifique Off-shore</b></p>	<p>licenciement, et de contentieux par exemple.</p> <p>Il conviendra de veiller à la cohérence des dispositions mise ne œuvre sur les sites domestiques et off-shores.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> De la qualité du dialogue et du climat social dépend la qualité de travail, la productivité et la rentabilité de l'entreprise. Un climat ou un dialogue dégradé et/ou tendu peuvent avoir des conséquences significatives sur l'organisation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="http://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/freedom-of-association/lang--fr/index.htm">http://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/freedom-of-association/lang--fr/index.htm</a></li> <li>▪ Compte-rendu de l'activité syndicale.</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)
ER9.3	<p>Dispositifs d'accompagnement individuel et collectif lors d'une réorganisation ou restructuration (dernier exercice civil)</p>	<p>Les dispositifs d'accompagnement individuel et collectifs d'une réorganisation ou d'une restructuration d'une organisation sont encadrés par des textes législatifs.</p> <p>Il conviendra de veiller ici au respect des dispositifs légaux et de valoriser les organisations qui vont plus loin que les minimaux de ces dits dispositifs</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Les réorganisations et restructurations font partie intégrante de la vie d'une organisation. La transparence et l'accompagnement « sur-mesure » (qui prend réellement en compte les besoins/contraintes des salariés d'une organisation) est le gage</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Présentation restructuration</li> <li>➤ PV IRP/ DP</li> <li>▪ Livres Plan social</li> </ul>	Tous (sauf TPE)

		d'un processus de réorganisation ou de restructuration socialement responsable.		
N°	Indicateur(s)			
IR9.1	Ratio nombre de jours de grève pour 1000 salariés (local & national et/ou par site si applicable – dernier exercice civil)		▪ Tableau de bord RH	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)
IR9.2	Nombre et contentieux individuels & motifs sur les 36 derniers mois		▪ Tableau de bord RH	Tous
IR9.3	Nombre et nature des contentieux collectifs salariaux gérés par l'entreprise sur les 36 derniers mois			
IR9.4	Nombre des accords d'entreprise dénoncés par les IRP au cours des 36 derniers mois (Ex : sur la protection sociale, l'intéressement, conditions d'emploi, environnement, droits de l'homme, gouvernance et transparence, etc.)		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tableau de bord RH</li> <li>▪ Compte-rendu réunion IRP (CE, CHSCT, comité de suivi, etc.).</li> </ul>	Tous (sauf TPE)
IR9.5	Nombre de constat de délit d'entrave par les autorités sur les 36 derniers mois			
IR9.6	% de sites disposant d'une représentation syndicale et/ou représentation du personnel			
IR9.7	Le taux de participation aux dernières élections du personnel			
IR9.8	Nombre moyen d'heures de formations des représentants syndicaux ou du personnel vs. moyenne de l'organisation sur le dernier exercice fiscal (hors formation d'intégration)			



## Pilier : Ethique des Affaires

### Récapitulatif des enjeux

Enjeu A1 : Lutte anti-corruption et contre les pratiques déloyales de non-concurrence.....	33
Enjeu A2 : Processus d'achats responsables et comportement vis-à-vis des fournisseurs .....	35
Enjeu A3 : Promotion de la RS au sein de la chaîne d'approvisionnement et sous-traitance responsable des fournisseurs auprès de leurs parties prenantes .....	41

### Enjeu A1 : Lutte anti-corruption et contre les pratiques déloyales de non-concurrence

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
EA1.1	Mise en place de procédure(s) ou charte(s) au sein de l'organisation de lutte contre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La corruption</li> <li>• Les conflits d'intérêts</li> <li>• Les pratiques anti-concurrentielles (ex : délit d'entente)</li> </ul>	Il est de la responsabilité de l'organisation de comprendre à quel niveau se situe les risques de corruption, les conflits d'intérêts et les potentielles pratiques anti-concurrentielles et de mettre en place les stratégies qui s'imposent.  L'organisation doit sensibiliser ses employés sur toutes ces notions pouvant engager la responsabilité de l'organisation mais également celles des salariés qui se rendraient coupables ou complices de tels méfaits.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Charte(s) de bonnes pratiques (anti-corruption, contre les conflits d'intérêts et pratiques anti-concurrentielles)</li> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Cartographie des risques de corruption</li> <li>▪ Adhésion aux principes de l'organisation Transparency International</li> <li>▪ Système d'alerte</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)

	Et mise en place de processus d'alerte sur ces pratiques	<p>L'organisation se doit également de mettre en place une procédure d'alerte à disposition de ses salariés afin qu'ils puissent poser des questions ou faire savoir si de tels actes ont lieu au sein de la société.</p> <p>Enfin elle peut adhérer à des textes internationaux (ex : principes de l'organisation 'Transparency International') ou à une charte interne, de filière ou sectorielle.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> La corruption, les conflits d'intérêts et les potentielles pratiques anti-concurrentielles sont illégaux. Ils font porter un risque économique et juridique important à l'organisation. Celle-ci se doit s'en prévenir. Il en va de sa responsabilité légale, de sa crédibilité et de sa réputation.</p>		
N°	Indicateur(s)			
IA1.1	Cartographie des risques de corruption		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cartographie des risques de corruption disponible et actualisée</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)
IA1.2	Sanction(s), infraction(s), mise(s) en demeure en lien avec des problématiques de corruption, conflits d'intérêts, pratiques anti-concurrentielles, anti-trust ou monopolistiques		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lettres de mises en demeure ou d'infraction</li> <li>▪ Taux de réclamation pour information déloyale</li> <li>▪ Taux de réclamation pour pratiques litigieuses</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)
IA1.3	Taux de formation / sensibilisation aux risques de corruption, conflits d'intérêts, pratiques anti-concurrentielles des salariés impliqués dans les processus commerciaux et achats		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tableau de bord RH</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)

## Enjeu A2 : Processus d'achats responsables et comportement vis-à-vis des fournisseurs

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
EA2.1	Un département Achat structuré, avec des procédures claires et auditées	<p>Il est attendu que le département Achat soit structuré tant au niveau des responsabilités des acheteurs que des processus d'achat. Un audit des pratiques est souhaitable.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> C'est un département critique au sein de l'organisation. Il est important que les personnes en charge de faire les appels d'offres et/ou de conclure des contrats soient identifiées. De même les procédures de fonctionnement doivent être établies, connues et appliquées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Organigramme du service achat</li> <li>▪ Fiche de poste</li> <li>▪ Charte des achats responsables</li> <li>▪ Consultation PP externes</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)
EA2.2	Une sensibilisation des acheteurs à la RSE et incitation aux achats responsables	<p>Il est nécessaire que les Acheteurs, maillon essentiel dans les choix des fournisseurs (biens et prestations) de l'organisation soient formés à la RSE et qu'ils aient une incitation aux achats responsables (ex : fixation d'objectifs annuel, impact sur la partie variable de leur rémunération).</p> <p>Les acheteurs doivent-être en mesure d'évaluer la pertinence de leur achat au-delà des critères seulement qualitatifs ou économiques.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Se baser uniquement sur les critères économiques et/ou qualitatifs n'est pas suffisant. Une organisation responsable doit-être en capacité de faire</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Contrat sur la partie variable des rémunérations</li> <li>▪ Tableau de suivi des achats avec objectifs annuels d'achat responsables (ou sur critères RSE)</li> <li>▪ Charte des achats responsables</li> <li>▪ Rapport annuel</li> <li>▪ Consultation PP externes</li> </ul>	

		des choix avertis également dans la dimension environnementale et sociétale.		
EA2.3	Mise en place d'appel d'offres, égalité de traitement et transparence sur les critères de choix	<p>L'organisation doit être transparente sur son processus d'appel d'offres, mais également sur son mode de traitement des offres soumises et les critères de choix retenus pour la prise de décision finale.</p> <p>L'ouverture des marchés à tout type d'entreprises (celles issues de l'économie sociale et solidaire) ou les TPE/PME doivent pouvoir faire une offre dans la mesure où elles sont qualifiées pour y répondre.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Il est important qu'une entreprise soit transparente sur ses procédures d'appels d'offre. Comme il est nécessaire qu'elle garantisse à tous les types et toutes les formes d'entreprise une égalité d'accès et de traitement à ses appels d'offre.</p> <p>Pour mémoire : l'usage des enchères inversées fait partie des critères rédhitoires à l'éligibilité d'une organisation au label.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Appel d'offre</li> <li>▪ Consultation PP externes</li> </ul>	
EA2.4	Un recours à des entreprises de l'économie sociale et solidaire (ESS)	<p>Suivant les domaines, les entreprises de l'économie sociale et solidaire peuvent offrir des solutions locales intéressantes.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Il est intéressant pour une organisation de recourir à des formes de sociétés variées suivant ses besoins. Les ESS aident au développement du territoire. Y recourir c'est également participer au développement local.</p> <p>ESS : cf loi n°2014-856 du 31/07/14</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Exemple(s) de recours à des entreprises ESS</li> <li>▪ Consultation PP externes</li> </ul>	

EA2.5	Offrir un contrat précis sur toutes les modalités attendues (1), avec des clauses sociales (2) et environnementales (3)	<p>La contractualisation est primordiale dans la relation client-fournisseurs. L'organisation doit s'assurer que tous les critères qui régissent la relation sont présents, transparents et appliqués dans les deux sens. Il est attendu que l'organisation agisse de façon responsable sur ses délais de paiement, sur ses demandes de prestations, la communication des informations nécessaires à la bonne réalisation de celles-ci, etc.</p> <p>Il est attendu que l'organisation s'assure que les conditions de travail des salariés et du bon respect des clauses contractuelles mises en place (ex : audit).</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Les différents indicateurs sont la représentation quantitative et qualitative de la contractualisation entre un client et son fournisseur et du bon respect des clauses.</p> <p>Le client comme le fournisseur ont des droits et des devoirs. La relation doit-être équilibrée entre les deux. Il est généralement attendu que ce que l'organisation impose au(x) fournisseur(s), elle se l'impose d'abord à elle-même.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrat</li> <li>▪ Consultation PP externes</li> </ul>	Toutes les entreprises sous-traitant de la relation clients
EA2.6	Une gestion responsable des systèmes de Bonus / Malus	<p>Les systèmes de bonus-malus peuvent être de bons mécanismes de motivation pour faire respecter certains points du contrat ou les dépasser. Cependant ils doivent être clairement définis, être symétriques entre eux, plafonnés et avec des objectifs clairs et atteignables.</p> <p>Dans l'idéal les malus sont peu activés car le contrat est bien calibré et les prévisions d'activités bien maîtrisées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrat : clause bonus-malus symétriques en eux et plafonnés</li> <li>▪ Rapport d'activation de cette clause sur la dernière année fiscale</li> <li>▪ Tableau des prévisions de la dernière année fiscale et réel des contacts et date de remise des prévisions au(x) fournisseur(s)</li> </ul>	

		<p>Il doit y avoir des clauses suspensives en cas d'activités inhabituelles qui ne sont pas du fait du fournisseur (ex : crise chez le client, rappel de produit, etc.).</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Il est attendu que l'organisation fasse un usage raisonné et approprié des clauses de bonus-malus afin de ne pas déséquilibrer la relation client-fournisseurs. Particulièrement si les objectifs sont trop contraignants ou que les délais de réactions sont mal calibrés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultation PP externes</li> </ul>	
EA2.7	Une prévision de l'activité maîtrisée et transmise dans les délais	<p>Il est attendu que l'organisation établisse l'activité prévisionnelle liée à sa relation client afin de permettre au(x) fournisseur(s) de mettre les ressources nécessaires en place pour délivrer la prestation prévue au contrat.</p> <p>Il est attendu que l'entreprise transmette à son/ses prestataire(s) les prévisions mensuelles au plus tard le 15 du mois M-1 avec une tolérance de +/- 15% des volumes prévus.</p> <p>Dans l'idéal, les prévisions sont justes dans 10 cas sur 12 durant la dernière année fiscale.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Il est de la responsabilité de l'organisation de bien appréhender <u>ses</u> besoins afin que la société prestataire puisse engager les moyens nécessaires à leur bonne réalisation. C'est la symétrie des responsabilités.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrat</li> <li>▪ Prévision d'activité</li> <li>▪ Consultation PP externes</li> </ul>	
EA2.8	Une gestion des litiges structurée	<p>Dans la vie d'une organisation, des points de désaccord peuvent surgir dans le cadre d'une relation commerciale. Dès lors, il est important de prévoir dans le contrat une procédure de conciliation entre les</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrat</li> <li>▪ Consultation PP externes</li> </ul>	

		parties pouvant être activée en préalable à toute action en justice.  <b>Pourquoi ?</b> Les procédures judiciaires sont généralement longues et coûteuses. Aussi avant d’y recourir il est souhaitable d’avoir un système intermédiaire qui permette de trouver une solution éventuelle entre les parties.		
EA2.9	Gains de productivité imposés		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrat</li> <li>▪ Compte-rendu de réunion</li> <li>▪ Consultation PP externes</li> </ul>	Toutes les entreprises sous-traitant de la relation clients
EA2.10	Facturation imposée par une filière étrangère de l’organisation ou en devises étrangères		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrat</li> <li>▪ Compte-rendu de réunion</li> <li>▪ Consultation PP externes</li> </ul>	Toutes les entreprises sous-traitant de la relation clients
EA2.11	Prévention de la dépendance économique		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrat</li> <li>▪ Compte-rendu de réunion</li> <li>▪ Consultation PP externes</li> </ul>	Toutes les entreprises sous-traitant de la relation clients
<b>N°</b>	<b>Indicateur(s)</b>			

IA2.1	Présence de critères RSE dans les appels d'offre	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Appel d'offre</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)
IA2.2	Nombre d'incidents en lien avec les pratiques RSE des fournisseurs		Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)
IA2.3	Délais de paiement	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Délais de paiement moyen des factures sur le dernier exercice fiscal</li> <li>▪ Répartition des paiements par durée sur le dernier exercice fiscal</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)
IA2.4	Allotissement des marchés	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Exemple(s) d'allotissement mise en place</li> </ul>	Toutes les entreprises sous-traitant de la relation clients
IA2.5	Paiement du contrat (minimum 80% des prévisions fournies indépendamment des volumes réels)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrat</li> <li>▪ Réel des facturations vs. paiement</li> </ul>	Toutes les entreprises sous-traitant de la relation clients



## Enjeu A3 : Promotion de la responsabilité sociale au sein de la chaîne d'approvisionnement

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
EA3.1	Procédure de transfert de responsabilité RSE au(x) fournisseur(s) suivant(s)	Il est de la responsabilité de l'organisation de s'assurer que ses propres fournisseurs transfèrent également sur ses propres fournisseurs la responsabilité afin de garantir une continuité de bonnes pratiques tout au long de la chaîne de valeurs.  <i><b>Pourquoi ?</b></i> Si chaque organisation transfère à ses fournisseurs la nécessité de respecter les dimensions RSE, et que ces fournisseurs transfèrent à leur tour, c'est ainsi que la continuité de la responsabilité s'établit et que les pratiques progressent à tous les niveaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appel d'offre</li> <li>▪ Contrat signé avec le fournisseur</li> <li>▪ Compte-rendu d'audit</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)
EA3.2	Cartographie des risques RSE des fournisseurs		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etude de risque de dépendance</li> <li>▪ Procédures internes</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)
EA3.3	Programme d'accompagnement des fournisseurs dans une démarche de progrès	Il peut être particulièrement intéressant de mettre en place des actions d'accompagnement comme des rencontres pour échanger des bonnes pratiques, assurer un transfert de savoir, de cofinancer des équipements utiles, etc.  <i><b>Pourquoi ?</b></i> Dans une relation partenariale, c'est dans l'intérêt de l'organisation que de faire progresser ses fournisseurs surtout sur les domaines identifiés comme étant à risque pour l'organisation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Document support montrant ce type d'accompagnement ou d'actions communes</li> <li>▪ Rapport annuel</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)

- (1) Cela comprend les clauses suivantes :
- a) Définition des missions confiées
  - b) Informations / formations au préalable de la mission
  - c) Délais / calendriers

- d) Coût global et révision du contrat / tarif
- e) Les modalités d'activation des bonus, malus, pénalités
- f) Critères de qualité des prestations de services délivrées
- g) Responsabilités et autorités des parties prenantes
- h) Evaluation à posteriori des prestations fournies notamment en termes de satisfaction client
- i) Capacité des prestataires à s'adapter à l'évolution de leur environnement (ex : situation de crise avec gestion des pics d'activités, ...)
- j) Nombre de réunions de restitution entre donneurs d'ordres et prestataires
- k) Fréquence des reporting de suivi et nature des critères retenus
- l) Taux de réclamations
- m) Manière de traiter les clients insatisfaits
- n) Autorités compétentes en cas de litige et droit applicable à la relation
- o) Audit des fournisseurs
- p) Les modalités de fin de contrat

(2) Cela comprend les clauses suivantes :

- a) Respect de la liberté syndicale et de la protection du droit syndical
- b) Respect du droit d'organisation et de négociation collective
- c) Respect du droit de grève
- d) Respect des dispositions relatives à l'abolition du travail des enfants de moins de 15 ans et des jeunes travailleurs de moins de 18 ans sur certains travaux comportant un risque pour la santé physique et psychologique
- e) Respect des dispositions relatives à l'abolition du travail forcé ou obligatoire
- f) Respect des dispositions relatives à l'absence de toute discrimination dans l'accès à l'emploi, les rémunérations et l'évolution de carrière professionnelle
- g) Respect des dispositions relatives à l'assurance d'un salaire décent : respect du salaire minimum légal ou en l'absence de réglementation, salaire permettant de couvrir les besoins fondamentaux du salarié et de sa famille et au principe d'égalité de rémunération pour un travail de valeur égale
- h) Respect du droit à la dignité au travail en prévenant notamment toute forme de harcèlement (moral et/ou sexuel) et en apportant une assistance et une protection à tout salarié se considérant comme victime de harcèlement
- i) Respect de garantir à tout salarié un environnement de travail sûr et sain (respect des normes INRS en matière d'environnement sonore, lumineux, espace, température, construction et accessibilité des locaux, etc.)
- j) Respect des dispositions relatives à la prévention du travail illégal et notamment concernant les obligations légales inhérentes à la déclaration des salariés, le paiement des cotisations sociales et fiscales auprès des organismes compétents en charge des dispositifs de collectes
- k) Respect des dispositions légales ou conventionnelles en matière de :

- rémunération,
  - durée du travail
  - heures supplémentaires et repos compensateur
  - repos quotidien et hebdomadaire
  - jours fériés et congés payés annuels
  - travail de nuit
  - protection sociale et maternité
  - formation
- l) Respect dans les processus ressources humaines de l'application des principes inhérents à :
- la non-discrimination
  - la promotion de la diversité
  - l'égalité professionnelle hommes/femmes
- m) Respect des dispositions relatives à l'obligation d'apporter à tout salarié une information sur son contrat de travail écrit
- n) Respect des obligations légales en matière de santé et sécurité pour l'ensemble des personnels salariés, des personnels sous-traitants et intérimaires sur le lieu de travail (ex : programme de prévention des risques, formation à la sécurité, plan de prévention avec les entreprises extérieures, etc.)
- o) Respect des obligations légales en matière de visites médicales
- p) Respect de préserver l'équilibre vie privée / vie professionnelle des salariés à travers une organisation du temps de travail équilibrée au regard des attentes de chacune des parties
- q) Respect des libertés individuelles en matière de contrôle de l'activité
- <sup>(3)</sup> Cela comprend les clauses suivantes :
- a) Respect des obligations légales en matière de gestion des déchets EEE
  - b) Promotion d'une politique responsable en matière de tri et collecte des déchets
  - c) Promotion d'une politique d'achat responsable en matière de consommables (bureautique, IT, etc.) et services
  - d) Promotion d'une politique énergétique responsable

**Pilier : Engagement envers le client**

Récapitulatif du Pilier

Enjeu C1 : Protection de la santé et sécurité du client .....45

Enjeux C2 : Relations Client responsable (communication, marketing, étiquetage, loyal,...)

Enjeu C3 : Protection des données personnelles et de la vie privée .....45

Enjeu C4 : Accessibilité des services de la Relation Client aux personnes handicapées.....48

Enjeu C5 : Stratégie pour la qualité du service Client .....49

## Enjeu C1 : Protection de la santé et sécurité du client

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
EC1.1	Capacité d'escalade/d'alerte système en fonction de la criticité santé/sécurité	<p>Il est important que l'organisation possède les procédures et/ou outils qui permettent d'identifier les cas Client les plus problématiques et les signalent.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Dans la masse de contacts Client, il est nécessaire d'avoir des procédures et/ou outils performants et adaptés à la taille de l'organisation qui permettent d'identifier les contacts les plus critiques qui demandent une attention particulière afin de pouvoir y répondre et éventuellement prendre les décisions qui s'imposent (ex : retrait de produit).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Outils / système d'alerte</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de l'activité de l'entreprise)
N°	Indicateur(s)			
IC1.1	Nombre d'incidents à l'encontre de la santé / sécurité du client (à moduler en fonction du type de produits / services et risques associés)		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Outils / système d'alerte</li> </ul>	Toutes les entreprises en lien avec le client. Les prestataires sont exclus.

## Enjeu C2 : Relations Client responsable (communication, marketing, étiquetage, loyal, etc.)

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
EC2.1	Mise en place de pratiques de démarchage marketing respectueuses du client et d'information loyale	<p>Il est attendu que l'organisation mette en œuvre des pratiques de démarchage marketing respectueuses du client et de ses choix.</p> <p>En l'absence de choix énoncé par le client, celui-ci doit pouvoir facilement et en une seule opération indiquer ses préférences</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Charte Clients</li> <li>▪ Outils de sensibilisation des équipes aux bonnes pratiques de démarchage</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de l'activité de l'entreprise)

	<p>et pouvoir s'il le choisit, sortir aisément du programme de sollicitation marketing (procédure d'opt-out).</p> <p>En cas de disposition locale (exemple en France : liste Bloctel), l'organisation doit mettre en œuvre tout ce qui est nécessaire pour s'y conformer.</p> <p>Enfin, l'organisation se doit de communiquer uniquement des informations loyales et correspondant à ses services/produits sur tous les supports à destination du client.</p> <p>Dans l'idéal, l'organisation doit sensibiliser ses équipes aux bonnes pratiques de démarchage et d'information loyale du client.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Dans le cadre d'une relation harmonisée avec le client, afin de limiter les litiges et de préserver sa réputation, il est souhaitable que l'organisation soit responsable dans sa relation avec son client. Ceci est applicable tant pour ses pratiques de démarchages que sa communication envers le client sur tous les supports envisageables.</p>	et d'information loyale du client.	
--	--	------------------------------------	--

IC2.1	Sanction(s), infraction(s), mise(s) en demeure ou réclamations client en lien avec des pratiques marketings non-respectueuses du client ou une information déloyale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lettres de mises en demeure ou d'infraction</li> <li>▪ Taux de réclamation pour information déloyale</li> <li>▪ Taux de réclamation pour pratiques marketing non respectueuse du client</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de l'activité de l'entreprise)
-------	---	---	--

## Enjeu C3 : Protection des données personnelles et de la vie privée

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
EC3.1	La garantie d'une bonne gestion et d'une bonne protection des données personnelles du client	<p>L'organisation doit démontrer qu'elle a mis en place le Règlement européen général sur la protection des données (en Europe ou sur les données Européennes). A savoir :</p> <p>Les bases de données sont déclarées aux autorités compétentes (ex : CNIL en France),</p> <p>L'accès aux données est strictement réglementé au sein de l'organisation,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un référent est nommé en interne,</li> <li>▪ L'organisation prend toutes les mesures possibles à la sécurisation des données,</li> <li>▪ Elle offre la portabilité des données à son client si applicable.</li> <li>▪ Elle a une procédure en place de notification des clients en cas de vols des données privées de ses clients,</li> <li>▪ L'organisation n'achète pas de fichiers clients pour lesquels elle n'a pas la garantie que le client a donné son consentement explicite et positif,</li> <li>▪ Il existe une procédure d'opt-out facilitée pour les clients,</li> <li>▪ Le client peut demander facilement l'effacement des données le concernant.</li> </ul> <p><b>Pourquoi ?</b> Car la gestion optimale et sécurisée des données de ses clients est une demande réglementaire et impérative vis-à-vis de la confiance donnée par ses clients.</p> <p>L'organisation doit faire tout ce qui est en son pouvoir pour les protéger tout en permettant au propriétaire des données</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Documents informant le client de ses droits</li> <li>▪ Fiche de poste (référent interne)</li> </ul>	Toutes les entreprises ayant des fichiers clients

		d'y avoir accès et de lui permettre de pouvoir les gérer comme il le souhaite.		
<b>N°</b>	<b>Indicateur(s)</b>			
IC3.1	Sanction(s), infraction(s), mise(s) en demeure ou poursuite en justice en lien avec la protection des données personnelles au cours des 36 derniers mois (de la part des autorités compétentes ou du client)		▪ Lettres de mises en demeure ou d'infraction	Tous (à moduler en fonction de l'activité de l'entreprise)

### Enjeu C4 : Accessibilité des services de la Relation Client aux personnes en situation de handicap

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
EC4.1	Mise à disposition d'un service client adapté aux handicaps (ex : utilisation de la langue des signes en vidéo).	<p>La diversité des clients inclut également des personnes handicapées.</p> <p>Il est apprécié que l'organisation ait pris en compte ces besoins spécifiques afin d'accueillir et de gérer au mieux ces clients.</p> <p>Une cartographie de l'expérience client avec l'identification des besoins et des solutions mises en place est particulièrement appréciée.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> L'organisation se doit d'offrir une égalité d'accès et de de traitement à tous ses clients, qu'ils aient des besoins particuliers ou non (cf. réglementation dont loi Lemaire)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Exemple de mise en œuvre</li> </ul>	Toutes les entreprises en lien avec le client. Les prestataires sont exclus.
<b>N°</b>	<b>Indicateur(s)</b>			
IC4.1	Cartographie de besoins Client en situation de handicap		▪ Cartographie de l'expérience client handicapé	Toutes les entreprises en lien avec le client.



			Les prestataires sont exclus.
--	--	--	-------------------------------

## Enjeu C5 : Stratégie pour la qualité du service Client

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
EC5.1	Pilotage du service client	<p>L'organisation doit montrer qu'elle maîtrise ses interactions avec ses clients, qu'elle sait à tout moment combien de cas sont ouverts ou résolus, qu'elle connaît ses catégories de contacts par canaux, ses délais de réponses, sa capacité à résoudre/répondre à une question au premier contact.</p> <p>Le service client doit être structuré (ex : procédures, RACI, diagramme de flux, organigramme, etc.)</p> <p>Elle doit faire preuve d'un système d'amélioration continue avec la mise en place d'objectif(s) annuel(s) et de leur suivi.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> La mise en place d'un tableau de pilotage de l'activité permet à l'organisation de connaître l'activité du service client. Cela doit lui permettre de gérer au mieux les demandes, d'améliorer ses produits/services, prendre des décisions stratégiques.</p> <p>La présence de procédures ou de documents décrivant l'organisation indique une structuration de la démarche. C'est aussi un signe de maturité que d'avoir un pilotage efficace de son service client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ RACI</li> <li>▪ Diagramme de flux</li> <li>▪ Organigramme du service client</li> <li>▪ Tableau de pilotage de l'activité du service client</li> <li>▪ Certif 18295-1 ou NF Service Relation Client</li> </ul>	<p>Toutes les entreprises en lien avec le client. Les prestataires peuvent fournir un tableau de leur pilotage d'activité.</p>
EC5.2	Une gestion optimisée du dossier et du parcours client	<p>Il s'agit ici de montrer que tout l'historique de la relation avec le client est maîtrisé et accessible, avec un système transversal sur tout le parcours client (depuis l'achat jusqu'à l'après-vente,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacité système</li> <li>▪ Procédures internes</li> </ul>	<p>Toutes les entreprises en lien avec le client.</p>

	Note : dans les limites autorisées par la CNIL	<p>question, problème, etc.) accessible par n'importe quelle personne au contact du client.</p> <p>Dans les meilleurs cas, le système est capable d'identifier les interactions à risques (car trop répétitives ou problèmes non résolus, etc.).</p> <p><b>Pourquoi ?</b> La frustration ressentie par le client par la nécessité de rappeler son historique ou sa problématique est grandissante au fur et à mesure de ses interactions avec l'organisation. Ne pas être capable de s'appuyer sur l'historique des contacts et le dossier client fait ressentir à celui-ci son statut anonyme et lui donne le sentiment que l'organisation est mal structurée. Cela menace également la pérennité de la relation.</p>		
EC5.3	La possibilité de faire un recours en cas de réclamation	<p>En cas de désaccord avec la réponse apportée à sa réclamation le client doit-être en mesure de pouvoir faire un recours auprès de l'organisation ou d'un médiateur pour exprimer son désaccord. Le client doit avoir accès à la procédure de recours le plus simplement et facilement possible (exemple : sur internet, dans les conditions générales de vente).</p> <p><b>Pourquoi ?</b> dans certains cas le client est mécontent du traitement qu'il a reçu ou de son dédommagement ou de la réponse. C'est tout l'intérêt pour l'organisation d'avoir une filière additionnelle de traitement des recours afin de limiter les actions en justice (ou le bouche à oreille négatif) et de lui permettre dans certains cas de rectifier des erreurs qui ont été faites.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Documentation à destination du client (fiche technique, contrat, CGV, etc.)</li> <li>▪ Site internet</li> <li>▪ Information sur le lieu de vente</li> <li>▪ Information sur le produit</li> <li>▪ Rapport annuel</li> <li>▪ Organigramme du service recours / médiateur</li> <li>▪ Organigramme de l'expérience client</li> </ul>	
EC5.4	Responsabilité et autonomie des Conseillers Clientèle pour résoudre les réclamations	<p>Il s'agit ici de mesurer l'autonomie des conseillers clientèles au travers des procédures qui entourent le geste commercial. Cette autonomie est le signe d'une responsabilisation du salarié.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Tableau de suivi des gestes commerciaux</li> </ul>	

		<p><b>Pourquoi ?</b> La mise en place d'une grande autonomie des conseillers clientèle est valorisante pour le salarié et elle est généralement la source de la satisfaction du client. En mettant en œuvre ces systèmes responsabilisant, l'organisation indique sa volonté de satisfaire son client et démontre la confiance dans la capacité de son personnel à prendre la bonne décision dans un cadre défini.</p>		
EC5.5	<p>Une analyse pertinente des contacts et l'établissement de plan d'action suite aux réclamations</p>	<p>L'organisation doit démontrer qu'au-delà de la gestion du contact client, elle est capable d'utiliser les données, de les compiler, de les analyser pour identifier les causes possibles et de travailler à l'amélioration des services / produits.</p> <p>Elle doit être capable de produire des rapports d'analyses circonstanciés avec plan d'action et d'avoir des objectifs d'amélioration suivant la criticité de ses opérations.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> La mise en place d'une analyse précise permet à l'organisation de comprendre l'origine des défauts constatés par les utilisateurs et de réfléchir à des solutions à mettre en œuvre. Plus elle est précise dans son analyse et l'utilisation des données, plus elle indique un niveau de maturité de son service clients.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Tableau de pilotage de l'activité du service client</li> <li>▪ Rapport qualité</li> <li>▪ Plan d'action qualité</li> </ul>	
EC5.6	<p>La mesure et suivi de la satisfaction perçue par le client</p>	<p>En mesurant et en suivant la satisfaction perçue par le client, l'organisation peut valider sa performance dans la gestion de sa relation client et/ou de ses produits/services.</p> <p>Elle peut mettre en place un ou plusieurs outils (ex : baromètre, enquête, clients mystères, mesure du NPS, etc.), en continu ou ponctuellement suivant la pertinence et son type d'activité.</p> <p>Elle doit suivre et analyser les indicateurs, potentiellement avoir des objectifs d'amélioration et un plan d'action.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> La mise en place d'une analyse précise de la satisfaction perçue par le client permet de s'assurer que la qualité de la prise en charge est conforme aux attentes du client,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Tableau de pilotage de la satisfaction client</li> <li>▪ Contrat(s) avec des prestataires extérieurs</li> <li>▪ Rapport des prestataires sur l'analyse de la satisfaction perçue par le client</li> </ul>	

		d'identifier s'il y a des modifications dans les attentes qui émergent suite aux avancées technologiques par exemple ou encore d'identifier des points de différenciation avec la concurrence.		
<b>N°</b>	<b>Indicateur(s)</b>			
IC5.1	Taux de satisfaction client		▪ Tableau de pilotage du Service Client	
IC5.2	Taux de résolution au premier contact ou échange ( <i>'Once &amp; Done'</i> )		▪ Tableau de pilotage du Service Client	

## Pilier : Contribution au développement local

### Récapitulatif du Pilier

Enjeu D1 : Création d'emplois et développement économique local.....53  
 Enjeu D2 : Bénévolat et dons humanitaires en faveur de l'éducation, la santé, la culture, le sport, l'éducation au développement durable, etc.....54

### Enjeu D1 : Création d'emplois et développement économique local

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
ED1.1	Des actions de partenariat local pour s'intégrer dans le tissu local	Indication de tous les partenariats locaux (associations, universités, ONG, institutions consulaires ou instances professionnelles) développées par l'organisation ainsi que les domaines dans lesquels elle s'implique.  <i><b>Pourquoi ?</b></i> Cela démontre l'envie de l'organisation de s'intégrer dans le tissu local.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrat de partenariat</li> <li>▪ Lettre d'engagement</li> <li>▪ Attestation d'organisation extérieure à l'entreprise</li> <li>▪ Rapport annuel</li> <li>▪ Procédure interne</li> <li>▪ Tableau de bord récapitulatif des actions de partenariat</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de l'activité de l'entreprise)
ED1.2	Des actions communes avec d'autres organisations locales au bénéfice des salariés de l'entreprise (ex : crèche, conciergerie, RIE, achat groupé, etc.)	Liste des actions réalisées en commun avec une ou plusieurs organisations locales au bénéfice des salariés de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrat</li> <li>▪ Facture</li> <li>▪ Procédure interne</li> <li>▪ Rapport annuel</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de l'activité de l'entreprise)

		<b>Pourquoi ?</b> Cela démontre la volonté de l'organisation de trouver des solutions pour ses salariés en collaboration d'autres organisations locales. Indique une réflexion sur le partage des ressources et des savoir-faire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tableau de bord listant les réalisations</li> </ul>	
--	--	---	--	--

## Enjeu D2 : Bénévolat et dons humanitaires en faveur de l'éducation, la santé, la culture, le sport, l'éducation au développement durable, etc.

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
ED2.1	Action de mécénat	<p>Indication de tous les mécénats (et type de mécénat : compétences, financiers, matériel, etc.) ainsi que le nombre de personnes impliquées, dans quel domaine ainsi que le temps consacré au total.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Cela démontre l'envie de l'organisation de partager son savoir-faire ou ses ressources avec des organisations non-gouvernementales ou des fondations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrat de mécénat</li> <li>▪ Lettre d'engagement</li> <li>▪ Attestation d'organisation extérieure à l'entreprise</li> <li>▪ Rapport annuel</li> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Tableau de bord récapitulatif des actions de mécénat</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de l'activité de l'entreprise)
ED2.2	Actions de parrainages et sponsoring au niveau local	<p>Liste des activités et/ou des événements qui sont parrainés ou sponsorisés au niveau local.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Cela démontre l'envie de l'organisation de soutenir des actions ou des organisations locales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facture</li> <li>▪ Article / compte-rendu d'évènement</li> <li>▪ Rapport annuel</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de l'activité de l'entreprise) NA pour les TPE

ED2.3	Favorise l'activité de ses salariés dans des associations intervenant sur la thématique de la RSE	<p>En plus de ces procédures internes spécifiques, l'organisation doit fournir un récapitulatif des congés réalisés avec les détails afférents (qui, quand, quelle mission, durée, avec quel organisme).</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Cela démontre la volonté de l'organisation de permettre à des employés de s'engager dans un projet solidaire qui sort du cadre du mécénat de compétence pur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédure interne</li> <li>▪ Rapport annuel</li> <li>▪ Tableau récapitulatif des congés solidaires</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de l'activité de l'entreprise)
-------	---	--	--	--

## Pilier : Environnement

### Récapitulatif du Pilier

Enjeu E1 : Sensibilisation et adhésion du personnel

Enjeu E2 : Climat et réduction des émissions GES .....56

Enjeu E3 : Economie circulaire - maîtrise des consommations (énergie, eau, consommable, etc.) et gestion des déchets.....60

### Enjeu E1 : Réglementation et politique environnementale, adhésion du personnel

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
EE1.1	La formation RSE intègre un volet formation / sensibilisation de l'ensemble des salariés sur la thématique environnemental	<p>Démontre la volonté de l'organisation de sensibiliser et mobiliser autour de cette thématique afin que chacun comprenne la stratégie, ses objectifs et ses ambitions et y adhère. Elle assure une compréhension égale de tous les salariés sur cette thématique afin que chacun appréhende quel est son rôle dans ce domaine, y compris le volet environnemental.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Une sensibilisation générale indique que l'engagement environnemental est l'affaire de tous. Il est important que chaque salarié comprenne quel rôle il joue dans la diminution des impacts environnementaux et soit au courant de toutes les ressources mises en place par l'organisation afin de les utiliser.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de formation</li> <li>▪ Support de formation</li> <li>▪ Attestation de formation incluant la mesure de l'atteinte des objectifs de formation</li> <li>▪ Outils de communication</li> <li>▪ Indicateurs montrant les résultats des actions, et donc la participation des salariés</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de l'activité de l'entreprise)
IE1.1	Ratio formation / sensibilisation à la thématique environnementale vs. global		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de formation</li> <li>▪ Support de formation</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de)



			l'activité de l'entreprise)
IE1.2	Implication active des employés à la réduction des impacts environnementaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Tableau de bord</li> <li>▪ Rapport annuel</li> <li>▪ Exemples idées générées et/ou adoptées</li> </ul>	
IE1.3	Sanction(s), infraction(s), mise(s) en demeure en lien avec l'environnement au cours des 36 derniers mois	Lettres de mises en demeure ou d'infraction	

## Enjeu E2 : Climat et réduction des émissions GES

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
EE2.1	Evaluer l'impact de ses activités sur le climat et ses émissions de GES	<p>Démontre la volonté de l'organisation de connaître précisément l'origine et la répartition de ses impacts environnementaux. Cela lui permet également de prioriser ses efforts en regard de l'impact de ceux-ci sur les enjeux identifiés.</p> <p>L'identification des impacts requiert une évaluation environnementale (ex : Bilan Carbone/GES, étude de déplacement des employés, etc.).</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Cette étude est fondamentale dans la connaissance des enjeux et de la source de ceux-ci. C'est sur la base de cette étude qu'il est possible de monter un plan d'action efficace et argumenté (par exemple agir en priorité sur les 20% des enjeux qui génèrent les 80% d'impacts).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bilan carbone</li> <li>▪ Bilan GES scope 1,2, 3</li> <li>▪ Etude environnementale</li> <li>▪ Analyse de cycle de vie</li> <li>▪ Rapport annuel</li> <li>▪ Rapport de consultants extérieurs</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de la taille de l'entreprise)
EE2.2	Mettre en place des actions contre le réchauffement climatique (ex : pour la biodiversité, des programmes de reforestation, compensation carbone, etc.)	<p>Après l'analyse des impacts, il est important de mettre en place des actions qui visent à réduire ceux-ci.</p> <p>En ayant un plan d'action en place, cela démontre la volonté de l'organisation d'agir pour à minimum neutraliser ses impacts directs et indirects et au mieux, pour les dépasser. Elle peut s'impliquer directement (ex : révision de ses procédures de voyage, diminution des transports individuels) ou au travers d'associations qui vont compenser ses impacts environnementaux générés par son activité directe ou indirecte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rapport annuel</li> <li>▪ Liste des paiements / donations à des organismes non-gouvernementaux</li> <li>▪ Attestations d'organismes non-gouvernementaux sur la réalisation d'actions</li> <li>▪ Tableau de bord de suivi des actions</li> <li>▪ Plan de déplacement</li> </ul>	

		<p><b>Pourquoi ?</b> Il est important de comprendre ce que l'organisation met en œuvre concrètement en termes d'actions pour neutraliser ou dépasser ses impacts environnementaux. Cela donne une indication de sa maturité sur la gestion de ses impacts au travers de la mise en place d'actions internes à l'organisation mais également à l'extérieur de celle-ci.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de compensation carbone / attestation de compensation carbone</li> </ul>	
--	--	--	--	--

## Enjeu E3 : Economie circulaire - maîtrise des consommations (énergie, eau, papier) et gestion des déchets

N°	Engagement(s)	Information entreprise	Source(s) d'information	Audience concernée
EE3.1	<p>Une politique de consommation responsable (matériel bureautique, IT, consommables, flotte de voiture, et produits d'entretien)</p> <p>Note : Il est conseillé à l'entreprise de prendre en compte la matérialité des impacts sur l'évaluation dans ce domaine.</p>	<p>Il est attendu que l'organisation se positionne sur les achats de matériel bureautique, les consommables, le matériel informatique, la flotte de voiture et les produits d'entretien utilisés au sein de la société.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Démontre la volonté de l'organisation à utiliser lorsque c'est impossible de s'en passer, des produits plus respectueux autant que possible de l'environnement, des personnes qui les produisent et celles qui les utilisent. Les produits recherchés sont par exemple porteurs d'écolabels et/ou issus de filières du commerce équitable (ex : Label Apur, Label FSC, PEFC, NF environnement, etc.). En effet, les écolabels distinguent les produits les plus respectueux de l'environnement. Leurs critères garantissent une réduction de leurs impacts environnementaux tout au long de leur cycle de vie.</p> <p>Au niveau de la flotte de voiture, une intégration progressive de véhicules hybrides, électriques ou ayant un impact de plus en plus limité sur l'environnement est souhaitable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiches descriptives des produits</li> <li>▪ Politique / procédures internes / cahier des charges Achat</li> <li>▪ Contrat de la flotte voiture</li> </ul>	Tous (à moduler en fonction de l'activité de l'entreprise)
EE3.2	Des prestations « nettoyage et entretien » responsables	<p>L'objectif ici est de valider la façon dont l'organisation décide et contractualise les prestations nettoyage et entretien avec des sociétés tierces.</p> <p>Il est souhaitable que l'organisation affirme sa responsabilité environnementale et sociétale même si elle délègue ce service.</p> <p>L'organisation doit être vigilante sur la qualité (et quantité) des produits utilisés, les conditions d'utilisation pour les salariés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrat avec le/les prestataire(s)</li> <li>▪ Cahier des charges</li> <li>▪ Appel d'offre</li> <li>▪ Tableau de suivi prestation, qualité des produits utilisés, quantités des produits utilisés</li> </ul>	

		<p>utilisant des produits dangereux ou irritants, les conditions sociales dans lesquelles les prestations sont réalisées.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Cette prestation à un poids significatif dans l'impact environnemental de l'organisation, elle ne doit pas être négligée et doit faire l'objet d'une attention particulière sur son appel d'offre, les produits utilisés et les conditions sociales dans lesquelles les prestations de nettoyage et d'entretien sont réalisées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conditions générales de ventes du/des prestataire(s)</li> <li>▪ Fiches descriptives des produits</li> </ul>	
EE3.3	<p>Une gestion responsable des ressources (papier, eau, énergie)</p> <p>Note : Il est conseillé à l'entreprise de prendre en compte la matérialité des impacts sur l'évaluation dans ce domaine.</p>	<p>L'intérêt ici est de démontrer la volonté de l'organisation d'être responsable sur sa consommation d'eau et d'énergie (toutes sources) et de papier.</p> <p>En ayant une analyse fine de ses consommations et un plan de réduction ou de stabilisation, elle indique son inclinaison à prendre en compte la limite des ressources naturelles et à trouver des alternatives écologiques (ex : utilisation des eaux grises, énergies renouvelables, utilisation de LED, etc.).</p> <p>Grâce à un tableau de pilotage ainsi que la collecte des actions mises en place, l'entreprise est capable de d'évaluer la pertinence de ses choix / décisions / investissements.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Cela permet à l'organisation d'avoir une connaissance affinée de ses consommations et de pouvoir agir sur leur utilisation ou origine. Cela indique une attitude responsable faces à la gestion des ressources naturelles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tableau de suivi des consommations eau / énergie (au global et/ou par site)</li> <li>▪ Rapport annuel</li> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Plan de suivi des travaux / améliorations</li> </ul>	
EE3.4	<p>Une politique de gestion des déchets et tri sélectif</p>	<p>Démontre la volonté de l'organisation d'être responsable sur la gestion de ses déchets. Cela comprend une compréhension exhaustive de ceux-ci, de leur source et de leur destination après usage/utilisation.</p> <p>Sont concernés toutes les catégories de matériaux recyclables localement (ex : papier, aluminium, verre, ampoules et tubes fluorescents, cartouche d'encre et consommables, piles/accumulateurs, équipements électriques et électroniques,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrat de collecte des matériaux</li> <li>▪ Certificat de collecte / recyclage</li> <li>▪ Procédures internes</li> <li>▪ Outils de sensibilisation des employés</li> </ul>	

		<p>produits compostables, etc.). Montre également l'ambition de l'organisation d'appliquer des approches d'amélioration continue et de réduction des impacts.</p> <p><b>Pourquoi ?</b> Cela permet à l'organisation d'avoir une connaissance affinée du type de déchet qu'elle génère et de la quantité et donc, de son impact écologique. L'étude des déchets et de leur devenir peut aider l'organisation à faire des choix alternatifs de matériaux ou de produits plus respectueux de l'environnement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présence des points de collectes</li> <li>▪ Analyse des déchets de l'entreprise et plan d'action</li> <li>▪ Tableau de suivi des indicateurs gestion des déchets</li> </ul>	
N°	Indicateur(s)			
IE3.1	Consommation de papier (avec % de variation d'une année sur l'autre)			Tous (à moduler en fonction de l'activité de l'entreprise)
IE3.2	Consommation d'eau (avec % de variation d'une année sur l'autre)			
IE3.3	Consommation des énergies par typologie y compris les énergies renouvelables (avec % de variation d'une année sur l'autre)			

# ANNEXES

## Liste des abréviations

Abréviations	Détails
°C	Degré Centigrade
ACI	Accord cadre international
AT	Accident du travail
CCN	Convention collective nationale
CDD	Contrat à durée déterminée
CDI	Contrat à durée indéterminée
CGV	Conditions générales de vente
dB	Décibel
<b>DJSI</b>	<b>Dow Jones Sustainability Index</b>
DO	Donneur d'Ordre
ESS	Entreprise issue de l'Economie Sociale et Solidaire
ETP	Equivalent Temps Plein
FR	France
<b>FSC</b>	<b>Label Forest Stewardship Council</b>
GES	Gaz à émission de serre
GN	Grille de Notation
GPEC	Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences
<b>GRI</b>	<b>Global reporting initiative</b>
IRP	Instance(s) représentative(s) du personnel
LRS	Label Responsabilité Sociale (ancien nom du Label RSE INRC)
lux	Unité de mesure de l'éclairage lumineux
MP	Maladie professionnelle
NF	Note Finale
NPS	Net promoter Score
OIT	Organisation International du Travail
ONG	Organisation non gouvernementale

OTI	Organisme tiers indépendant
PEFC	Pan European Forest Certification Council
RACI	R : responsable, A : accountable / approver, C : consulted, I : informed
RH	Ressources Humaines
RSE	Responsabilité sociale et environnementale
SI	Service Intégré
SMART	Spécifique, Mesurable, Acceptable, Réaliste, Temporellement défini
Tf	Taux de fréquence
Tg	Taux de gravité
TH	Travailleur Handicapé
TMS	Troubles musculo-squelettiques
TNH	Travailleur Non Handicapé
TPE/PME	Très petites entreprises / petites et moyennes entreprises
UM	Unité de mesure



## Glossaire

Achat responsable	L'Achat Responsable correspond à tout achat intégrant dans un esprit d'équilibre entre parties prenantes des exigences, spécifications et critères en faveur de la protection et de la mise en valeur de l'environnement, du progrès social et du développement économique (obsAR).
Amplitude horaire	Relatif au temps qui s'écoule entre le début et la fin d'une journée de travail. L'amplitude comprend le temps de travail effectif, ainsi que les pauses.
Collaborateurs Employés Salariés	Désigne <u>toutes</u> les personnes qui travaillent pour l'organisation. Ces personnes peuvent-être salariées, bénévoles, volontaires, salariées mises à disposition par l'Etat, etc.
Communauté locale	Désigne un ensemble de personnes et/ou d'entreprise vivant en collectivité dans une zone géographique donnée, à proximité les uns des autres. Suivant la taille de la zone géographique, cela peut se limiter à un quartier, un village, une ville, un bassin d'emploi, etc.
Dialogue avec les parties prenantes	Cela regroupe les activités que l'entreprise met en place pour créer des opportunités de dialogue entre elle-même et une ou plusieurs de ses parties prenantes, dans le but d'éclairer les décisions de l'organisation.
Dialogue social	Négociation, consultation ou simple échange d'informations entre les représentants des gouvernements, les employeurs et les travailleurs sur des sujets d'intérêt commun concernant la politique économique et sociale.
Dumping social	Pratique de certains États consistant à adopter des législations en matière de droit du travail et de salaires plus défavorables aux salariés que dans d'autres États, dans la perspective d'attirer les entreprises sur leur sol. Pratique de certaines entreprises consistant à délocaliser leur main d'œuvre et activités dans des pays ayant une législation en matière de droit du travail, de salaires plus défavorables aux salariés dans la perspective d'attirer de nouveaux marchés ou de dégager des marges plus confortables.
Entreprise	L'entreprise est la plus petite combinaison d'unités légales qui constitue une unité organisationnelle de production de biens et de services jouissant d'une certaine

	autonomie de décision, notamment pour l'affectation de ses ressources courantes.
Ethique	Ensemble des principes moraux qui sont à la base de la conduite de quelqu'un. C'est ce qui permet de distinguer ce qui est bien ou mal, c'est-à-dire ce qui devrait être fait ou qui ne devrait pas être fait.
Gouvernance de l'entreprise	Cela désigne le système formé par l'ensemble des règles, processus, réglementations, lois et institutions destinés à cadrer la manière dont l'entreprise est dirigée, administrée et contrôlée
Ingénierie pédagogique	Désigne l'ensemble des procédures, techniques et approches utilisées pour définir le contenu d'une formation grâce à une identification précise des besoins et des connaissances / compétences à acquérir. Cela comprend également la scénarisation des activités, le contexte d'utilisation, la structuration du matériel d'apprentissage ainsi que les ressources, infrastructures et services nécessaires à la diffusion de l'apprentissage ainsi que de leur évaluation.
Mécénat	Le mécénat est un soutien financier ou matériel apporté par une entreprise à une action ou à une activité d'intérêt général (culture, recherche, humanitaire...). Le mécénat permet des déductions fiscales contrairement au sponsoring qui est considéré comme un investissement publicitaire.
Notation extra-financière	La notation extra-financière est une évaluation d'une entreprise qui ne se base pas uniquement sur ses performances économiques mais aussi sur son comportement vis-à-vis de l'environnement, sur le respect des valeurs sociales, sur son engagement sociétal et son gouvernement d'entreprise. Une notation extra-financière peut être effectuée à la demande d'investisseurs qui veulent estimer la responsabilité sociale d'une entreprise avant de l'intégrer à son portefeuille. Elle peut aussi être demandée par une entreprise qui souhaite connaître son positionnement en termes de responsabilité sociale.
Parrainage (Sponsoring)	Le sponsoring désigne un soutien financier ou matériel apporté à un événement ou un individu par un partenaire annonceur en échange de différentes formes de visibilité. C'est une forme d'investissement publicitaire.
Partie prenante	Une partie prenante est un acteur, individuel ou collectif (groupe ou organisation), activement ou passivement concerné par une décision ou un projet ou par les activités d'une autre organisation ; c'est-à-dire dont les intérêts peuvent être

	affectés positivement ou négativement à la suite de l'exécution (ou de sa non-exécution) d'une décision prise par une organisation tierce.
Relation clients	La Relation client est l'ensemble des échanges entre une entreprise ou une marque et son public, sur l'ensemble des canaux (distance ou face-à-face) et par tous les modes de communication qui existent.
Responsabilité sociétale	Il s'agit de la 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 éthique et transparent qui contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société, qui prend en compte les attentes des parties prenantes et est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations.
Risque	Le risque est un obstacle potentiel à la réalisation d'un objectif.

## Liste de documentation utile durant l'audit

Voici les sources potentielles d'information pour répondre à l'audit du label Responsabilité Social.

Cette liste est fournie à titre indicatif.

Elle doit être adaptée en fonction de votre organisation et de vos procédures. Ainsi il est possible que dans votre entreprise, plusieurs documents ou informations soient disponibles dans un document unique. Les documents sont regroupés par pilier, cependant, certains d'entre eux, seront utiles dans plusieurs piliers. Dans le cadre de certains documents nominatif (ex : contrat de travail), c'est l'auditeur qui fera part de ses besoins spécifiques durant l'audit.

### Pilier 1 : Gouvernance de l'organisation

- Accords d'entreprises (ex : sur la RSE, l'actionnariat des salariés)
- Business plan
- Cartographie des parties prenantes
- Cartographie des risques RSE et plan d'action
- Charte d'engagement local
- Charte mission-valeurs de l'entreprise
- Charte RSE de l'entreprise et document(s) de formalisation des lignes directrices RSE
- Descriptif du fonctionnement des instances de gouvernance (Règlement intérieur, Charte de l'administrateur, ...)
- Document(s) relatif(s) à la mise en place d'une gouvernance participative
- Documents liés au dialogue avec les parties prenantes (ex : compte-rendu de réunion)
- Documents relatifs à l'existence d'un comité stratégique/exécutif RSE/DD
- Fiche de poste du responsable RSE/DD
- Indicateurs multi-sites RSE
- Journal interne
- Les notations extra-financières obtenues par l'entreprise (ex : DJSI, Vigeo, Ethibel, etc.)
- Plan stratégique
- Procédures de contrôle interne
- Procédure de gestion de crise / plan de crise
- Procès-verbaux des réunions du Conseil et de ses comités, et de l'Assemblée Générale
- Rapport annuel
- Rapport RSE/Développement Durable (DD) et rapport extra-financier si disponible
- Statuts de l'organisation et/ou pactes d'actionnaires
- Tous les documents de certifications obtenues en lien avec la RSE (ex : AFAQ26000, Label Diversité, Label LUCIE, ISO14001, etc.)

- Toutes les lettres d'engagement, de signature ou d'adhésion à des textes internationaux (ex : OIT, Amnesty international, Global Compact, etc.)
- Toutes les lettres de mise en demeure ou signifiant une infraction ou sanction en lien avec la RSE au cours des 36 derniers mois

## **Pilier 2 : Relations & Conditions de travail**

- Accord d'intéressement et / ou de participation
- Accord sur l'application de la Loi des 35 heures, ou tout autres accords d'entreprise (ex : droit d'expression, pénibilité au travail, stress et risques psycho-sociaux, conditions de travail, GPEC, intégration des personnes handicapées, aménagement du temps de travail, épargne salariale, égalité professionnelle, etc.) ou accord cadre internationaux
- Accords de droit syndical
- Autres documents formalisés sur l'organisation du travail (horaires, congés, etc..).
- Baromètres sociaux / outils de mesure du climat social
- Base de données RH
- Bilan de formation
- Bilan social et bilan social individuel
- Calendrier et PV des réunions avec les organisations syndicales
- Contrats de travail (sur demande de l'auditeur)
- Convention collective (CCN)
- Déclaration des salariés aux régimes obligatoires d'assurance et de protection sociale
- Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)
- Documents de communication et d'information sur les risques, la santé, la sécurité
- Documents droit du travail
- Enquêtes de satisfaction des salariés
- Etudes réalisées (ex : sur la prévention des risques psycho-sociaux, diagnostics sonores, lumineux et thermiques des lieux de travail, etc.)
- Exemplaires d'entretiens individuels d'évaluation et de professionnalisation
- Grilles de salaires
- Guide d'entretien ou d'évaluation
- Liste, nature et finalités des tests effectués durant un recrutement
- Livret d'accueil des nouveaux employés et toutes documentations complémentaires remises (hors contrat de travail & CCN)
- Logigramme
- Note de référence interne sur les éléments de rémunération
- Organigramme de l'entreprise
- Outils GPEC
- Plan de sauvegarde de l'entreprise (PSE) mis en place au cours des 36 derniers mois

- Politique et Plan de formation
- Politique générale santé-sécurité
- Procédure d'alerte RH
- Procédures RH (ex : recrutement, gestion des carrières, de parrainage, de cooptation, de calibrage des formateurs, etc.)
- Programme d'intégration d'un nouveau salarié
- Programme de formation des salariés sur l'hygiène et à la sécurité
- Rapport de situation comparée
- Rapports de l'inspection du travail (le cas échéant)
- Registre du personnel
- Registres sécurité obligatoires
- Règlement intérieur et chartes (ex : bien-être au travail, équilibre vie privée-vie professionnelle, etc.)
- Relevé mensuel des mouvements de personnel (organisations + 50 personnes)
- Suivi statistique des accidents et maladies professionnelles
- Tableau d'indicateurs RH
- Tableau de suivi des mandats syndicaux
- Tableaux de suivi de l'évolution des rémunérations
- Tableaux de suivi des promotions et évolutions de carrière

#### **Pilier 4 : Ethiques des affaires**

- Cahiers des charges RSE fournisseurs
- Contrats d'achat-types
- Contrats fournisseurs (sur demande de l'auditeur)
- Dossiers de contentieux - Tableau de bord des litiges
- Engagements internes : Charte de déontologie / codes de conduite
- Engagements publics sur ces enjeux
- Fiche de poste de la fonction d'acheteur
- Modes opératoires, formulaires et checklists achats
- Politique d'offre et de réception de cadeaux et avantages en nature
- Politique, procédures et chartes d'achats responsables
- Procédures d'approvisionnements, de contrôle qualité et de conduite de la relation d'affaires
- Procédures internes visant à prévenir la corruption la fraude et les conflits d'intérêt
- Procédures internes visant à prévenir le blanchiment des capitaux (si pertinent)
- Questionnaires/enquêtes fournisseurs sur le respect des droits fondamentaux

- Rapports d'audits fournisseurs et plans d'actions associés
- Rapports de contrôle interne et d'audit financiers
- Règles relatives à la prévention des pratiques de concurrence déloyale
- Supports de sensibilisation du personnel à la thématique « corruption »
- Supports de sensibilisation du personnel au droit de la concurrence et aux règles internes
- Charte de déontologie / codes de conduite et/ou charte relations client-fournisseurs

### **Pilier 5 : Engagement envers le Client**

- Audits de sécurité informatique
- Certifications qualité / relation client (ex : norme ISO, NF 345...)
- Charte de confidentialité
- Charte de déontologie
- Déclaration à l'autorité de contrôle en matière de protection des données personnelles (pour les salariés et les fichiers clients)
- Documentation fournie aux clients l'informant de ses droits
- Documents de communication sur l'accessibilité des produits / services
- Grille tarifaire des produits / services
- Historique des contacts et réclamations clients
- Méthode d'identification et d'analyse des risques des produits et services
- Outils de recueil de la satisfaction client (enquêtes et autres)
- Politique / procédures / chartes de relation client
- Politique/procédures qualité en lien avec les contacts clients
- Procédure de gestion de crise « sécurité consommateur »
- Procédures de conservations des données
- Procédures Réclamations ou plaintes clients / consommateurs / SAV

### **Pilier 6 : Contribution au développement local**

- Accords de partenariat
- Budgets de fonctionnement
- Politique sociétale
- Procédures / charte ou accord sur les modalités de congés solidaires, le mécénat de compétence, etc.
- Programmes d'investissements locaux
- Programmes de participation aux initiatives d'intérêt général solidaires / culturelles
- Politique de développement socio-économique de l'organisation

## Pilier 7 : Environnement

- Bilan Carbone
- Bilan d'efficacité énergétique (type ADEME)
- Cahier des charges des produits utilisés / achetés (ex : IT vert, consommables, produits d'entretien)
- Documents de sensibilisation et formation à la dimension environnementale
- Documents de suivi des consommations d'eau, d'énergie, de papier, de matériel de bureau, de matériaux de construction, consommables, produits d'entretien, etc.
- Documents de suivi des déchets solides, et des effluents liquides et gazeux
- Etudes d'impact environnemental
- Etudes de nuisances (bruit, vibrations, ondes, odeurs, pollution visuelle, pollution lumineuse...)
- Plan d'actions environnemental
- Système de management environnemental / procédures environnementales

*Merci pour votre collaboration*

*Vos données seront traitées de manière confidentielle par les auditeurs mandatés par l'INRC*



© INRC - Tous droits réservés