

# DIAGNOSTIC RSO

## RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ORGANISATIONS

GUIDE POUR  
LES **ENTREPRISES**  
ET LE **SECTEUR PRIVÉ**



RÉGION  
**Nouvelle-  
Aquitaine**



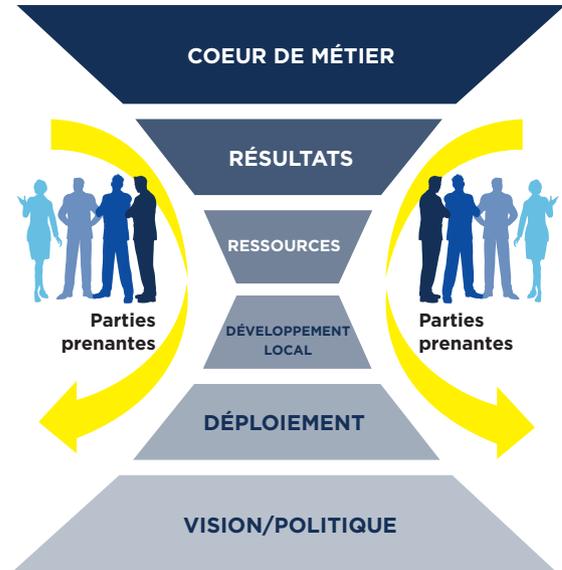
UNION EUROPÉENNE

**La Nouvelle-Aquitaine et L'Europe**  
*agissent ensemble pour votre territoire*

Réalisé dans le cadre du  
Programme Opérationnel (PO)  
FEDER-FSE Aquitaine 2014-2020

## PRÉAMBULE

### RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE



Le **diagnostic Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO)** est conçu pour les **entreprises et structures privées qui souhaitent initier ou valider l'intérêt de s'engager dans une démarche de Responsabilité Sociétale (RS)**, démontrer sa valeur ajoutée et limiter la résistance au changement.

Cet outil permet de **lancer la démarche de façon pragmatique, progressive, organisée et non contrainte.**

Les **objectifs** sont les suivants :

- **Sensibiliser** les décideurs
- **Faciliter la prise de décision** pour l'engagement dans une démarche de RS
- **Appréhender de façon pragmatique la RS** grâce à des critères simplifiés et rédigés dans le langage des entreprises et structures privées
- **Identifier** les premières **actions prioritaires** ainsi que les **parties prenantes significatives.**

Dans le but de mieux prendre en compte les **principes horizontaux**, les résultats du diagnostic RSO permettront à l'entreprise ou à la structure privée :

- de bénéficier d'une vision « macro » des pratiques existantes en matière de RS
- d'identifier les initiatives prises au sein de la structure
- d'apporter des informations et des recommandations pour éclairer vos choix et décisions.

*Nota Bene : Il ne s'agit pas d'un état des lieux exhaustif des pratiques de la collectivité ou l'organisme public au regard des enjeux de la Responsabilité Sociétale tels que définis dans la norme ISO 26000 (cf. page 7 « Rappel des 7 principes et des 7 questions centrales de la norme internationale ISO 26000) et du niveau de relation avec l'ensemble des parties prenantes.*

# ÉVALUATION DES PRATIQUES DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

## LE RÉFÉRENTIEL DU DIAGNOSTIC RSO

Le référentiel du **diagnostic RSO « structure et projet »** permet d'**apprécier le niveau de performance et d'importance des pratiques** de l'entreprise ou de la structure privée et de son projet selon 6 critères, eux-mêmes répartis en 30 sous-critères.

Il permet également d'**évaluer le niveau de relation et d'importance avec les parties prenantes** de l'entreprise ou de la structure privée et de son projet sollicitant des fonds européens.

### Liste des 6 critères et 30 sous-critères du diagnostic RSO

<b>Critère 1</b>	<b>VISION EN TERMES DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE &amp; GOUVERNANCE</b>
<b>C1SC1</b>	Dialogue avec les parties prenantes, vision et influence
<b>C1SC2</b>	Etat des lieux et hiérarchisation des enjeux
<b>C1SC3</b>	Réflexion globale du territoire de l'entreprise ou la structure privée et déclinaison de la stratégie
<b>C1SC4</b>	Gouvernance et prise de décisions, loyauté des pratiques, leadership
<b>Critère 2</b>	<b>MISE EN ŒUVRE : INTÉGRATION DE LA RS ET COMMUNICATION</b>
<b>C2SC1</b>	Identification des responsabilités et développement des compétences RS
<b>C2SC2</b>	Intégration de la RS dans le système de management et amélioration continue
<b>C2SC3</b>	Veille réglementaire, technologique et concurrentielle
<b>C2SC4</b>	Communication interne et systèmes d'information
<b>C2SC5</b>	Communication externe
<b>Critère 3</b>	<b>RESSOURCES HUMAINES, RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL</b>
<b>C3SC1</b>	Ressources Humaines et stratégie Responsabilité Sociétale
<b>C3SC2</b>	Implication, motivation et développement du capital humain
<b>C3SC3</b>	Diversité, équité, égalité des chances
<b>C3SC4</b>	Dialogue social
<b>C3SC5</b>	Gestion de la santé et de la sécurité au travail
<b>C3SC6</b>	Conditions de travail et relation au travail
<b>Critère 4</b>	<b>MODES DE PRODUCTION, DE CONSOMMATION DURABLES ET QUESTIONS RELATIVES AUX CONSOMMATEURS</b>
<b>C4SC1</b>	Innovation et conception vers une production durable
<b>C4SC2</b>	Achats responsables
<b>C4SC3</b>	Production (de biens et services) et aspects sociaux et environnementaux
<b>C4SC4</b>	Relations aux consommateurs
<b>C4SC5</b>	Responsabilité du fait des produits
<b>C4SC6</b>	Prise en compte des attentes des consommateurs
<b>Critère 5</b>	<b>ANCRAGE TERRITORIAL : COMMUNAUTÉS ET DÉVELOPPEMENT LOCAL</b>
<b>C5SC1</b>	Lien entre la stratégie de responsabilité sociétale et les caractéristiques du ou des territoire(s)
<b>C5SC2</b>	Contribution au développement environnemental, social et économique du ou des territoire(s)
<b>Critère 6</b>	<b>RÉSULTATS ÉCONOMIQUES</b>
<b>C6SC1</b>	Performance économique et présence sur le marché
<b>C6SC2</b>	Redistribution de la valeur ajoutée
<b>C6SC3</b>	Politique salariale
<b>C6SC4</b>	Investissements RS

# IDENTIFICATION ET ÉVALUATION DU NIVEAU DE RELATION AVEC LES PARTIES PRENANTES SIGNIFICATIVES

### Catégories de parties prenantes : 5 parties prenantes étudiées pendant le diagnostic

<b>1</b>	Salariés / Collaborateurs / Employés / Opérationnels / Collaborateurs intérimaires ou temporaires / Stagiaires
<b>2</b>	Filiales / agences
<b>3</b>	Actionnaires et ressources financières
<b>4</b>	Syndicats et organismes professionnels
<b>5</b>	Coopérateurs, sociétaires, adhérents
<b>6</b>	Compagnies d'assurances
<b>7</b>	Fournisseurs, prestataires, Sous-traitants (rang 1, 2, ...)
<b>8</b>	Clients
<b>9</b>	Consommateurs et Utilisateurs finaux
<b>10</b>	Chaîne de valeur
<b>11</b>	Entreprises de même activité / Entreprises concurrentes
<b>12</b>	Entreprises de même secteur géographique (zone d'activité, collectivité)
<b>13</b>	Ecosystèmes
<b>14</b>	Société dans son ensemble
<b>15</b>	Communauté locale
<b>16</b>	Riverains
<b>17</b>	Futurs embauchés
<b>18</b>	Femmes
<b>19</b>	Handicapés
<b>20</b>	Enfants
<b>21</b>	Groupes vulnérables
<b>22</b>	Génération futures
<b>23</b>	Organismes de formation
<b>24</b>	Pouvoirs publics (contrôles et soutien) à tous les niveaux, du local à l'international
<b>25</b>	Producteurs de connaissance, recherche
<b>26</b>	Organisations porteuses d'initiatives de responsabilité sociétale et de développement durable
<b>27</b>	Organisations influentes sur l'opinion (dont syndicats de salariés et représentants du personnel)

# PLAN DU DEROULEMENT DU DIAGNOSTIC RSO

## STRUCTURE ET PROJET

Il s'agit d'un plan type présenté à titre informatif, celui-ci pourra être ajusté selon les besoins de l'entreprise ou de la structure privée.

Séquence (responsable)	Objet	Durée	Personnes rencontrées (nom, fonction)
<b>Préparation</b> (Expert RSO AFNOR)	Préparation du diagnostic RSO par l'expert RSO AFNOR à partir des pièces administratives du dossier d'instruction du bénéficiaire	En amont du diagnostic	
<b>Introduction</b> (Expert RSO AFNOR)	Rappel des objectifs du diagnostic RSO «Structure et Projet» Présentation de l'entreprise ou de la structure privée au regard de la RS	30min	
<b>Evaluation des Pratiques - partie 1</b> (Bénéficiaire et Expert RSO AFNOR)	Etat des lieux des pratiques RS de l'entreprise ou la structure privée à partir du guide de diagnostic RSO	3h	

### DÉJEUNER

<b>Evaluation des Pratiques - partie 2</b> (Bénéficiaire et Expert RSO AFNOR)	Echanges et partages avec l'expert RSO AFNOR sur la base des premiers résultats	30min	
<b>Evaluation des relations avec les parties prenantes</b> (Expert RSO AFNOR)	Etat des lieux des relations avec les parties prenantes à partir du guide de diagnostic RSO Echanges et partages avec l'expert RSO AFNOR sur la base des premiers résultats	2h	
<b>Clôture et Perspectives</b> (Bénéficiaire et Expert RSO AFNOR)	Synthèse des échanges et présentation du profil de l'entreprise ou de la structure privée au regard des enjeux de RS Présentation des pistes d'actions et des solutions sur mesure proposées pour progresser	30min	
<b>Conclusion</b> (Expert RSO AFNOR)	Envoi par courrier électronique de la synthèse du diagnostic RSO à l'entreprise ou de la structure privée	A l'issue du diagnostic	

## ANNEXE

### LES 7 PRINCIPES & LES 7 QUESTIONS CENTRALES DE LA NORME INTERNATIONALE

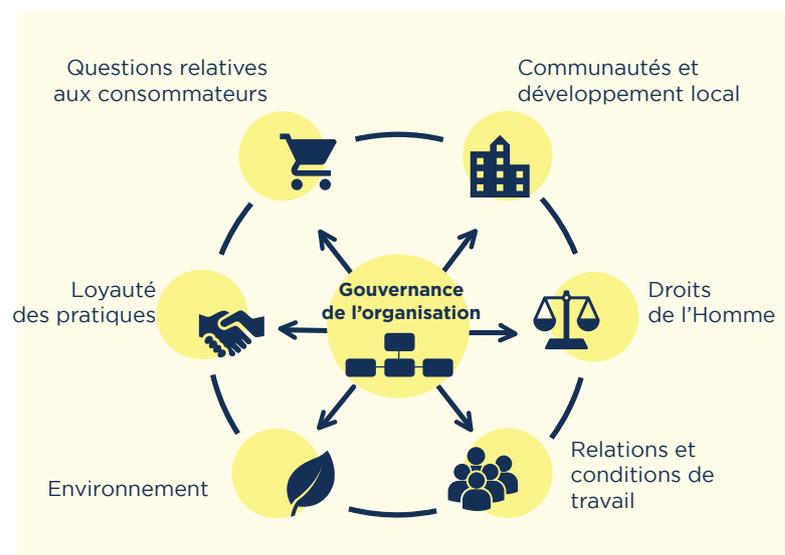


#### LES 7 PRINCIPES

- rendre compte,
- être transparent,
- assurer un comportement éthique,
- respecter des intérêts des parties prenantes,
- se conformer avec les lois,
- respecter les normes internationales de comportement,
- respecter les droits de l'Homme.

Ils constituent un socle de comportements et de valeurs qui permettront de repenser la finalité et la raison d'être d'une organisation citoyenne.

#### LES 7 QUESTIONS CENTRALES



# VOS CONTACTS

## EN NOUVELLE-AQUITAINE

### Conseil régional Nouvelle-Aquitaine

■ Pôle Europe et International  
Ue.principes-horizontaux@nouvelle-aquitaine.fr

### AFNOR Certification

■ Catherine Poudelet, Chargée de clientèle  
Catherine.poudelet@afnor.org

■ Mélodie Merenda, Chef de produit RSE  
Melodie.merenda@afnor.org

