

PROGRAMME OPÉRATIONNEL FEDER-FSE AQUITAINE

2014-2020



Bilan 2019

« Réalisation des diagnostics de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) »

Par AFNOR Certification

Période : de janvier 2017 à décembre 2019

Février 2020



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



SOMMAIRE

Introduction	page 3
La responsabilité sociétale aujourd'hui en France.....	page 4
Bilan QUANTITATIF	page 5
Synthèse générale	page 9
Tendances RS observées par secteur d'activité	page 17
Bilan QUALITATIF	page 21
Retours des bénéficiaires	page 22
Suites données aux recommandations des experts par les bénéficiaires.....	page 23
Retours des experts	page 26
Annexes	page 27
Annexe 1.....	page 28
Annexe 2.....	page 31
Annexe 3.....	page 32

INTRODUCTION

Le Programme Européen FEDER-FSE 2014-2020 Aquitaine promeut trois principes horizontaux en cohérence avec les objectifs de l'Union européenne.

Cela suppose de veiller :

- à l'égalité entre les femmes et les hommes ;
- à l'égalité des chances et la non-discrimination ;
- au développement durable.

Parmi les dispositions retenues pour prendre en compte de manière concrète ces principes, la Région Nouvelle-Aquitaine offre aux bénéficiaires de projets d'investissement de plus de + 2M€, l'opportunité de réaliser un auto-diagnostic de responsabilité sociétale des organisations (RSO), accompagné par un expert.

Issue de la norme ISO 26000, la RSO est la responsabilité sociétale 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.

L'objectif de l'auto-diagnostic RSO, entièrement financé par l'Union européenne et la Région, est :

- de sensibiliser les bénéficiaires à l'intégration de la prise en compte de leur responsabilité sociétale au niveau de leurs activités et de leur projet ;
- d'analyser les actions conduites en la matière et d'identifier des pistes de progrès pour la structure et les projets ;
- de situer l'organisation au regard de la responsabilité sociétale : actions conduites, démarche d'amélioration continue, démarche d'évaluation, relations avec les parties prenantes ;
- de valoriser les nouvelles actions concrètes qui pourraient être menées après le diagnostic.

Les bénéficiaires seront invités à faire part des suites qu'ils ont données aux recommandations des experts à l'issue de la réalisation de leur projet afin de contribuer à l'évaluation continue de ce dispositif expérimental qui se poursuit jusqu'en 2020.

Durant les 3 années (janvier 2017 à décembre 2019), 52 diagnostics RSO ont été réalisés par des bénéficiaires publics et privés accompagnés par un expert de l'AFNOR. Quel bilan tire-t-on de cette série de diagnostics ? Quelles bonnes pratiques sont identifiées ? Quelles difficultés ou pistes d'amélioration sont repérées ? Que pensent les bénéficiaires et les experts de cette démarche ?

Ce document synthétise les retours d'expérience sur l'ensemble des diagnostics réalisés entre 2017 et 2019.

Les démarches de responsabilité sociétale (RS) n'ont cessé de voir leur place se renforcer ces dernières années au sein des organisations. Ce dynamisme s'explique notamment par une riche actualité normative et par le lancement à l'échelle internationale des 17 Objectifs du Développement Durable (Agenda 2030) des Nations-Unies. Mais cela est également lié à la prise de conscience grandissante des pouvoirs publics sur les enjeux que revêt la RS. Preuve de cette prise de conscience, deux grandes actualités ont rythmé ces deux dernières années.

Premièrement, le lancement de **l'expérimentation de la Plateforme RSE sur les labels RSE sectoriels adaptés aux très petites entreprises (TPE), aux petites et moyennes entreprises (PME) et aux entreprises de taille intermédiaire (ETI). Objectif de cette expérimentation : mobiliser et encourager les entreprises dans leur démarche RSE.** Ce sont 18 fédérations professionnelles disposant de référentiels et labels RSE sectoriels qui ont été retenues pour participer à cette expérimentation. La plateforme doit rendre publics fin 2020 son diagnostic et des recommandations destinées aux pouvoirs publics et aux fédérations professionnelles.

Deuxièmement, la **promulgation et la mise en œuvre de la Loi Pacte** (relative à la croissance et la transformation des entreprises) marque un temps fort du déploiement de la RS en France. En effet, plusieurs dispositions de ce texte de loi sont en lien direct avec la RS. La première de ces dispositions concerne l'objet social de toutes les sociétés. Celui-ci intègre désormais **la considération des enjeux sociaux et environnementaux**, au-delà de son intérêt social (l'article 1833 du code civil). En complément, l'article 1835 du code civil a également été modifié pour faire figurer **une raison d'être dans les statuts d'une société, peu importe sa forme juridique** comme le précise cet extrait de l'article 169 de la loi Pacte : « Les statuts peuvent préciser une raison d'être, constituée des principes dont la société se dote et pour le respect desquels elle entend affecter des moyens dans la réalisation de son activité. » Enfin, la troisième principale disposition de la Loi Pacte en lien avec la RS consiste en la **création d'un statut d'entreprise à mission**. Il a été validé qu'une société peut faire publiquement état de la qualité de société à mission lorsque « ses statuts précisent une raison d'être, au sens de l'article 1835 du code civil » et que « ses statuts précisent un ou plusieurs objectifs sociaux et environnementaux que la société se donne pour mission de poursuivre dans le cadre de son activité ». Un comité de mission (composé d'un salarié minimum) est chargé exclusivement du suivi de ces objectifs et devra présenter un rapport chaque année, joint au rapport de gestion. Un organisme tiers indépendant devra vérifier l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux.

Au-delà de l'actualité réglementaire, l'actualité normative est également riche en 2019 et 2020 : la commission de normalisation française Développement Durable et Responsabilité Sociétale change de présidence et voit son tour de table se renouveler. Cette commission de normalisation travaille notamment à la préparation de la position française dans le cadre de l'actualisation de l'ISO 26000, la norme internationale de RS, qui fête en 2020 ses 10 ans.

Enfin, c'est toute l'actualité internationale du développement durable qui a elle aussi profité d'une dynamique nouvelle insufflée par **l'adoption fin 2015 des 17 Objectifs de Développement Durable constituant pour les 193 Etats membres de l'ONU l'Agenda 2030, Programme de développement durable à l'horizon 2030, qui définit un plan sur 15 ans visant à réaliser ces objectifs.**

C'est un agenda pour les populations, la planète, la prospérité, la paix et par les partenariats. Il porte une vision de transformation du monde en éradiquant la pauvreté et en assurant sa transition vers un développement durable. Pour les organisations, quelles que soient leurs tailles et activités, l'Agenda 2030 fixe un cap de développement durable à atteindre constitué de 17 objectifs et de 169 cibles.



Bilan QUANTITATIF

52 diagnostics RSO et focus projets ont été réalisés sur la période allant du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2019. Sur ce panel global de diagnostics, 65% ont concerné un diagnostic RSO d'une structure et d'un projet du secteur privé (34) et 13 diagnostics ont concerné la structure et le projet d'un organisme public. Trois focus projet privé et deux focus projet public ont été réalisés. La liste exhaustive des dossiers figure en annexe, page 25.

Les bénéficiaires de ces diagnostics RSO exercent des activités se répartissant dans les 11 secteurs d'activités suivants :

- **Industries extractives** : 1
- **Industrie manufacturières** : 11
- **Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné** : 7
- **Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution** : 5
- **Transports et entreposage** : 1
- **Activités immobilières** : 7
- **Activités spécialisées, scientifiques et techniques** : 5
- **Administration publique** : 9
- **Enseignement** : 4
- **Santé humaine et action sociale** : 1
- **Autres activités de services** : 1

Parmi les 52 porteurs de projets, 4 secteurs d'activité sont bien représentés :

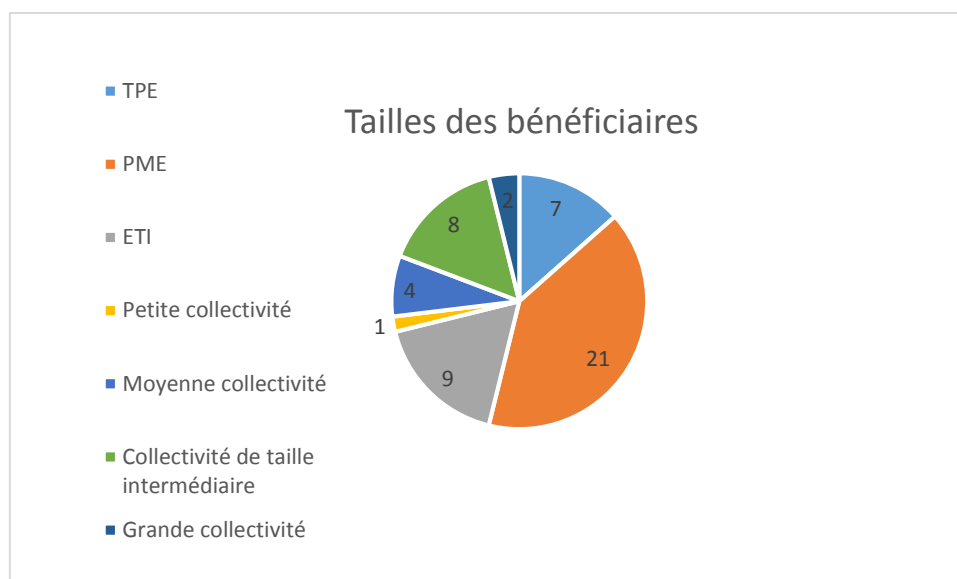
- **Industrie manufacturières** : 11 bénéficiaires
- **Administration publique** : 9 bénéficiaires
- **Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné** : 7 bénéficiaires
- **Activités immobilières** : 7 bénéficiaires

3 autres secteurs d'activité sont en second lieu bien représentés :

- **Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution** : 5 bénéficiaires
- **Activités spécialisées, scientifiques et techniques** : 5 bénéficiaires
- **Enseignement** : 4 bénéficiaires

Les 4 derniers bénéficiaires se répartissent entre les 4 derniers secteurs d'activité : industries extractives, transport, santé humaines et action sociale et autres activités de services.

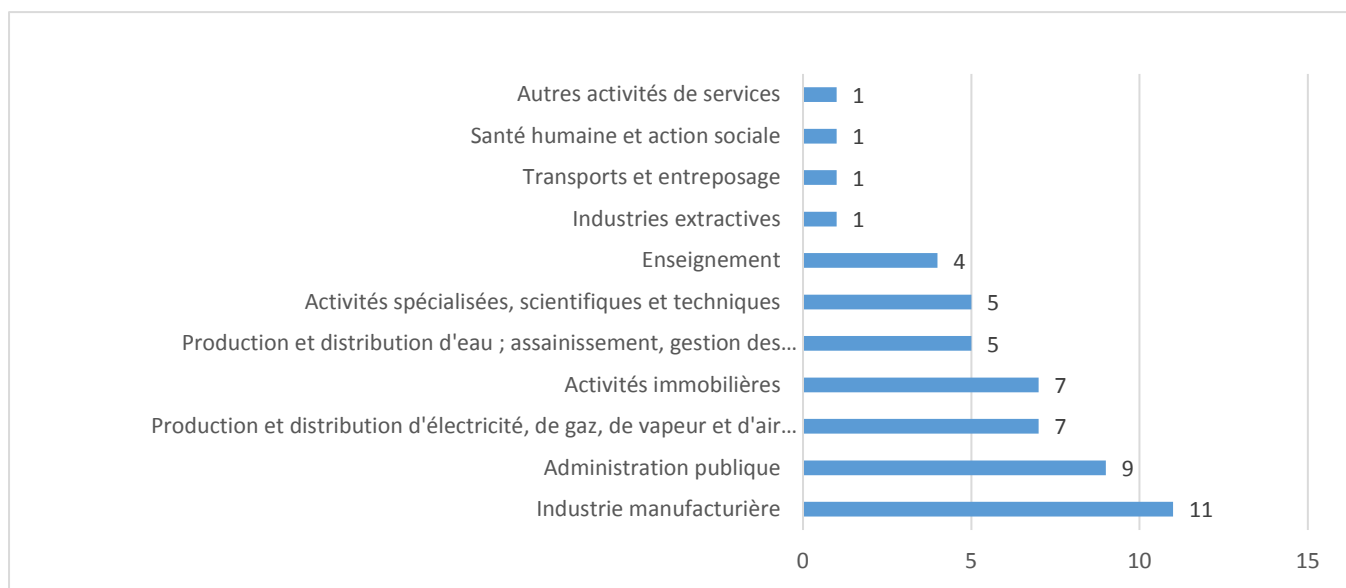
La PME est la typologie d'organisation la plus représentée, avec 21 bénéficiaires sur 52.



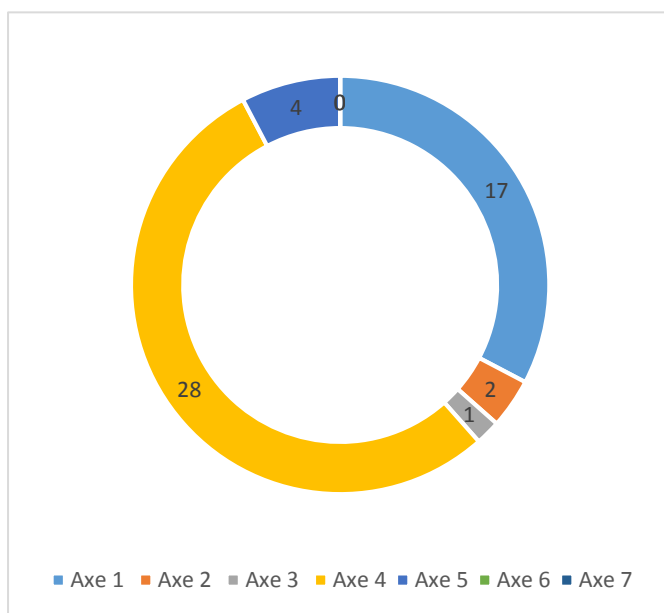
Les 52 bénéficiaires se répartissent comme suit :

Typologie de bénéficiaire	Taille / Effectif	Nombre de bénéficiaire
TPE	De 1 à 9 salariés	7
PME	De 10 à 249 salariés	21
ETI	De 250 en 4 999 salariés	9
Petite collectivité	de 1 à 9 agents	1
Moyenne collectivité	De 10 à 249 agents	4
Collectivité de taille intermédiaire	De 250 à 4 999 agents	8
Grande collectivité	Plus de 5 000 agents	2

Représentativité des secteurs d'activité parmi les bénéficiaires



Type d'axe concerné par diagnostic réalisé, tous secteurs d'activités confondus



Sur 52 diagnostics RSO et focus projets analysés, près de 60 % ont concerné l'axe 4 et près de 33% l'axe 1. Les axes 2 et 3 sont les moins concernés, tandis que l'axe 5 représente près de 8% des bénéficiaires. Les axes 6 et 7 ne sont pas représentés.

Rappel des axes :

Axe 1 : Innovation et compétitivité des entreprises pour la recherche appliquée et le développement technologique / innovation, produits et services innovants, croissance des PME, création et reprise d'entreprises

Axe 2 : Insertion professionnelle des aquitains par la formation, la création d'activités et l'économie sociale et solidaire pour l'accès et le retour à l'emploi, l'insertion des jeunes en difficulté

Axe 3 : Très haut débit, la transformation numérique des entreprises et e-service aux citoyens pour une couverture du territoire aquitain en très haut débit, l'usage avancé des technologies numériques par les entreprises et l'offre de services numériques à destination du public

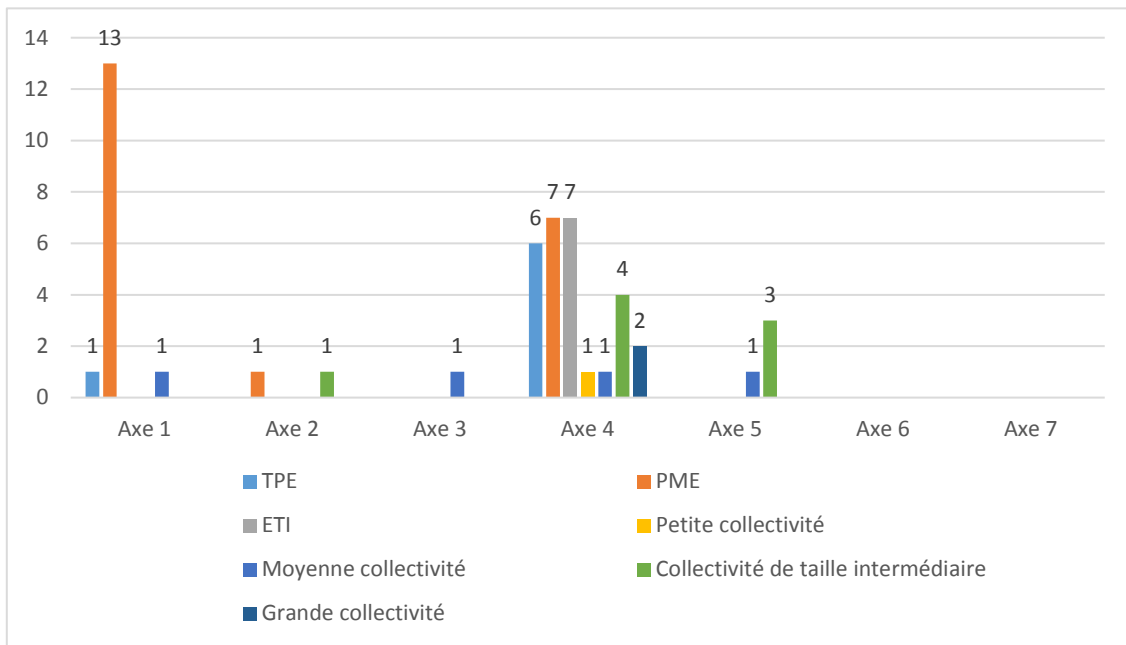
Axe 4 : Transition énergétique et écologique par le recours aux énergies renouvelables dans les entreprises, une meilleure efficacité énergétique pour l'habitat, des modes durables de transport, une préservation des continuités écologiques, la prévention des risques naturels et la mise en valeur du patrimoine culturel

Axe 5 : Développement intégré des quartiers urbains en difficulté pour la création d'activités économiques et l'amélioration des conditions de vie des habitants, le développement de l'économie locale

Axe 6 : Assistance technique FEDER pour la mise en œuvre du PO FEDER-FSE Aquitaine

Axe 7 : Assistance technique FSE pour la mise en œuvre du PO FEDER-FSE Aquitaine

Type d'axe concerné par typologie d'organisation



La majorité des diagnostics RSO réalisés relève de l'axe 4 « Transition énergétique et écologique », qu'ils aient été réalisés dans une entreprise (56 %) ou dans une collectivité (près de 54 %).

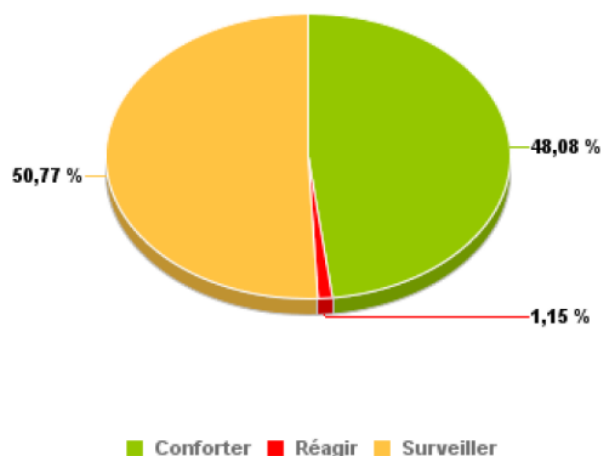
Les PME sont majoritairement positionnées sur l'axe 1 « Innovation et compétitivité des entreprises », à hauteur de 60 %.

Les axes 3 « Très haut débit, la transformation numérique des entreprises et e-service aux citoyens » et 5 « Développement intégré des quartiers urbains en difficulté » sont mobilisés uniquement par le secteur public.

Synthèse générale

Sur 52 diagnostics et focus projet étudiés pour ce bilan 2017-2019, les experts RSO d'AFNOR Certification indiquent que près de 51% des pratiques observées chez les bénéficiaires doivent être surveillées. Cela traduit l'observation de pratiques qui répondent pour la moitié d'entre elles à des approches RSO. Ce chiffre est en

Actions à mener : tous critères confondus - Tous types de Structures



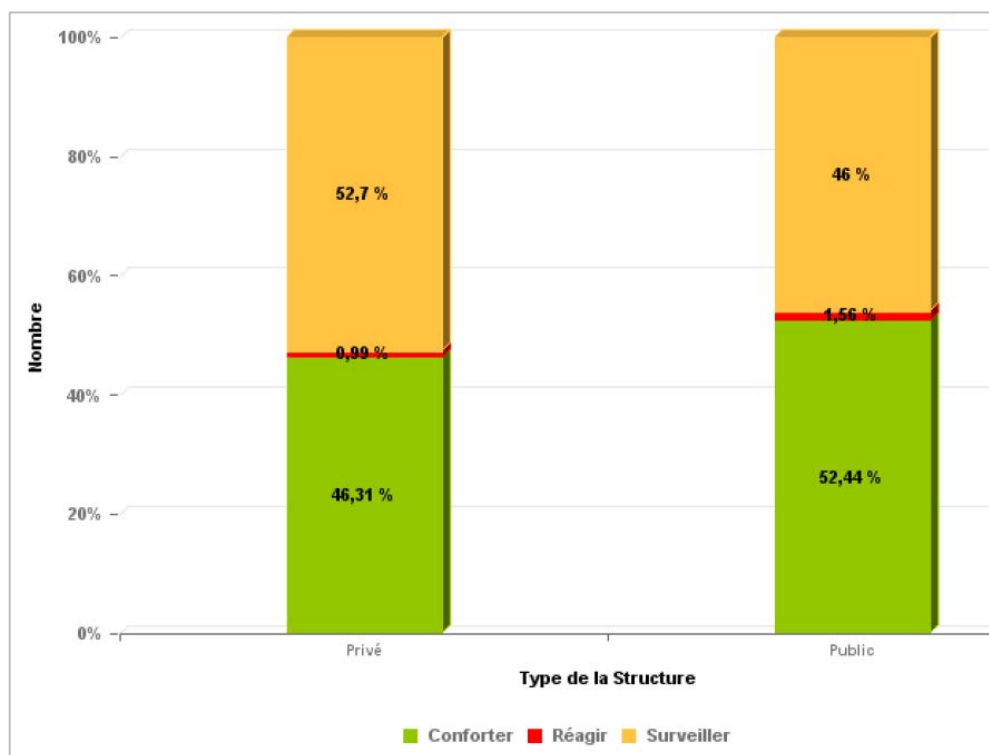
baïsse relativement au bilan final du marché 2016-2017, où 54% des pratiques étaient signalées comme « à surveiller », donc à faire évoluer pour une approche responsable.

Par ailleurs, alors qu'il convenait de réagir sur plus de 8% des pratiques observées chez les bénéficiaires du précédent marché, seulement un peu plus de 1% des pratiques sont identifiées comme urgentes à traiter dans ce présent bilan.

Il semblerait donc que globalement, au fil des diagnostics, les bénéficiaires rencontrés soient plus matures en termes de RSO que le panel analysé sur la période 2016-2017.

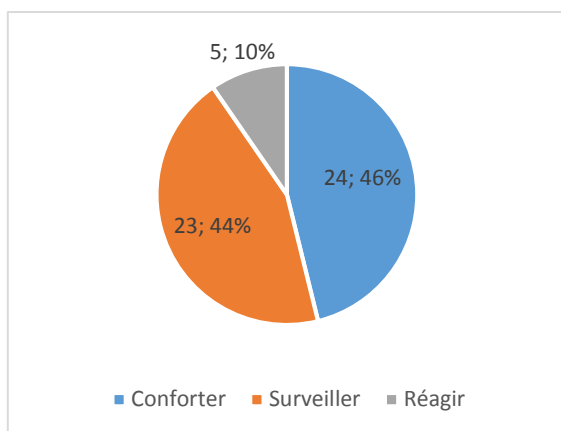
Ceci permet cependant de mettre en avant le fait que le niveau de **maturité RSO de départ** des bénéficiaires est plutôt bon, avec près de la moitié de leurs **pratiques et actions qui sont à conforter**. Les porteurs de projets **sont donc sur la bonne voie** de l'intégration des principes de la RSO à leurs démarches.

Des préconisations **au cas par cas** ont été faites par les experts pour que les bénéficiaires puissent engager rapidement des **actions d'amélioration concrètes, simples et efficaces** sur les 50,77% de pratiques qu'il faut surveiller et pour lesquelles il convient de réagir.



Type d'action à mener sur le critère 1 : Vision en termes de RSO et Gouvernance

Le critère 1 concerne l'évaluation de la vision, de la stratégie et de la gouvernance de la démarche de responsabilité sociétale de l'organisation, en cohérence avec les concepts clef de l'ISO 26000 (notamment les 7 questions centrales et les 7 principes de la responsabilité sociétale).



La vision en termes de RSO et la Gouvernance est **bien appréhendée puisque 90% des pratiques sont à surveiller (44%) ou à conforter (46%)** par les bénéficiaires. Néanmoins, on observe une augmentation de la part de pratiques sur lesquelles il convient de réagir : 9% des pratiques sont qualifiées d'urgente à modifier, contre seulement 1,9% lors de la précédente analyse.

Le taux de pratiques « à surveiller » de 44 % indique que les bénéficiaires n'ont majoritairement pas encore identifié la RSO dans leur stratégie.

Une réelle démarche RSO/RSE est engagée dans 8 diagnostics privés et 2 focus projets privés. Il est à noter que l'ensemble des bailleurs sociaux rencontrés sont engagés dans cette démarche. Par contre, les collectivités n'ont pas encore engagé de démarche interne structurée.

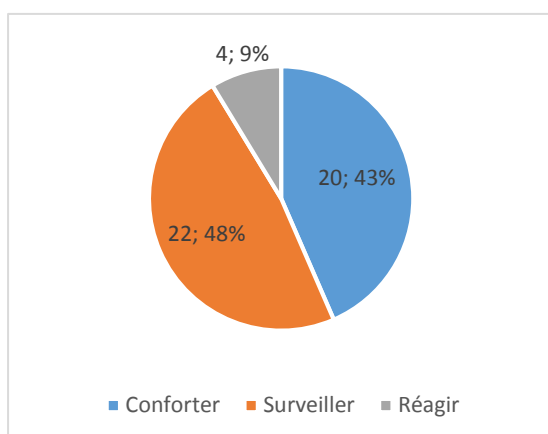
Ce taux indique également que, même si les stratégies RS de nombreux bénéficiaires intègrent des éléments de RSO, ils **n'ont pas engagé concrètement de démarche et ne connaissent pas systématiquement leurs enjeux RSO propres** et donc ne les hiérarchisent pas. La formalisation d'une charte / politique RSO fait encore défaut.

L'utilisation de référentiels tels que la grille de lecture des ODD (notamment pour les collectivités) ou l'ISO 26000 pourrait être une manière pour les bénéficiaires d'identifier et de hiérarchiser leurs enjeux RSO.

Les **parties prenantes** sont quasiment systématiquement identifiées, même sans démarche RSO, soit dans le cadre d'un projet de développement en particulier, soit à travers le déploiement de systèmes de management ISO 9001 et 14001. Une approche plus globale intégrant les enjeux de responsabilité sociale dans l'identification et le dialogue avec les parties prenantes permettra aux organisations de mieux gérer l'ensemble des risques auxquels elles ont ou auront à faire face et permettra également d'identifier des opportunités de développement ou d'innovation.

Type d'action à mener sur le critère 2 : Mise en œuvre : intégration de la RS et communication

Le critère 2 permet d'analyser la manière dont la stratégie de responsabilité sociétale est mise en place et déployée au sein même de l'organisation. Il convient d'évaluer comment le management de l'organisation permet de traduire en actes l'intégration des principes de développement durable au quotidien.



Pour les bénéficiaires n'ayant pas de stratégie / politique RS formalisée, l'intégration de la RS dans le système de management est peu présente voire absente.

Pour ceux qui ont une politique, le déploiement se fait facilement grâce à un **fort portage de la Direction** ainsi qu'à une **communication** interne et externe organisée au **service de la diffusion de la stratégie RS**.

Néanmoins, le déploiement pourrait être amélioré moyennant **l'utilisation d'outils de pilotage internes de la démarche, se basant sur des systèmes de management**

s'ils existent, et de reporting extra-financier structurés, ainsi que l'intégration de clauses sociales et environnementales dans les appels d'offres (pour le public).

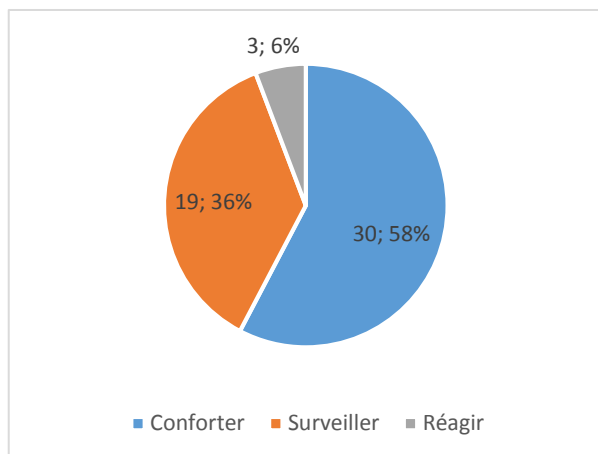
Les organismes bailleurs sociaux et les établissements rattachés à un groupe national intègrent des éléments liés au développement durable et à la responsabilité sociétale dans leur communication externe. Pour les autres bénéficiaires privés, des pistes d'actions ont été préconisées pour construire une communication interne et externe vis-à-vis des parties prenantes et prenant en compte la RSO. Pour les organismes publics, en dehors des rapports de développement durable publiés, la communication interne et externe est organisée de façon très variable selon la taille de la collectivité ou de l'organisme.

Finalement, l'analyse du bilan du marché précédent sur ce critère reste pertinente :

Le critère 2 est le plus **difficilement appréhendable** par les organisations, quels que soient leurs tailles et leurs secteurs d'activité. Cela s'explique par un manque de formalisation de la stratégie et des enjeux RSO. Néanmoins, les **rôles et responsabilités** de chacun étant **bien appréhendés**, l'intégration de la RSO dans le système de management sera facilitée une fois que les bénéficiaires auront explicité leur stratégie RSO.

Type d'action à mener sur le critère 3 : Ressources humaines, relations et conditions de travail

A travers le critère 3, il s'agit de mettre au centre des préoccupations les hommes et les femmes et prendre acte que le déploiement de pratiques responsables est conditionné en retour par l'implication de ces derniers.



Le critère 3 reste le critère sur lequel **les pratiques actuelles des bénéficiaires sont les plus à conforter**. Leur niveau RS de départ sur les RH, relations et conditions de travail est le même que celui observé lors du bilan 2018, tout comme les pratiques sur lesquelles réagir et à surveiller. On peut noter que ces résultats confirment que les bénéficiaires ont plus de pratiques déjà établies que lors du premier marché et nettement moins de pratiques critiques sur lesquelles il est nécessaire de réagir.

Ce sont les bénéficiaires du secteur d'activité « **activités immobilières** » qui **sont les plus matures** sur ce critère : les relations RH sont un axe fort de leurs stratégies RS.

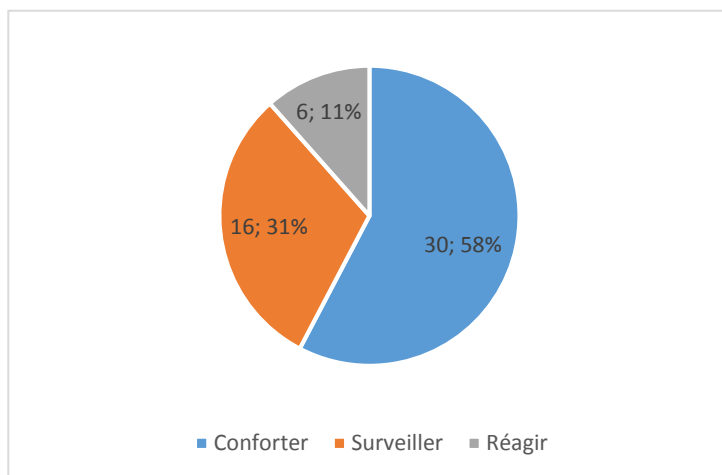
Pour les bénéficiaires des autres secteurs d'activités, une tendance de fond est analysée : **les relations avec les IRP sont bonnes et le climat interne est favorable au déploiement de projets et d'actions de bien-être / qualité de vie au travail**. Cependant il reste un certain nombre d'organismes qui doivent progresser sur le critère **santé et sécurité au travail**.

Focus égalité Femmes / Hommes chez les bénéficiaires

On remarque que les bénéficiaires du secteur privé ou public qui ont signé un accord Egalité femmes/hommes ou mis en place un plan d'actions répondent également à une exigence réglementaire. Une seule entreprise du secteur « activité immobilière » a signé un accord égalité sans en avoir l'obligation légale. Les établissements dépendant d'un groupe bénéficient des actions nationales et n'ont pas forcément d'actions volontaires localement sur le sujet de l'égalité femmes/hommes. On remarque dans les pratiques la signature de la Charte diversité ou la rédaction de charte diversité ou égalité propres aux organisations. Deux collectivités ont le label Egalité et Diversité et deux ont également signé la Charte européenne pour l'égalité des femmes et des hommes. 22 bénéficiaires mènent des actions volontaires et/ou réglementaires structurées en faveur de l'égalité femmes/hommes, soit près de 41% des bénéficiaires.

Type d'action à mener sur le critère 4 : Production, consommation et questions relatives aux consommateurs

Le critère 4 évalue la pertinence des pratiques en matière de modes de production et de consommation. Une posture éthique doit être respectée quant à l'ensemble des enjeux, notamment dans la relation avec les consommateurs, l'information et la protection des intérêts de ces derniers.

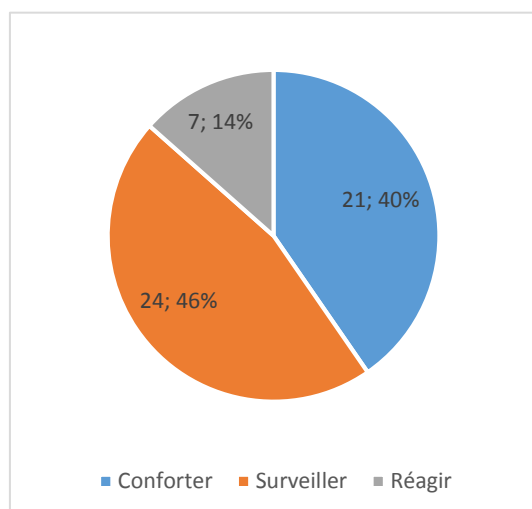


Ce critère est globalement bien appréhendé par les bénéficiaires, **les enjeux RS qu'il adresse sont en effet plus directs et visibles**. Les pratiques à conforter sont plus importantes que lors des précédents bilans (58% contre 52% et 47%), ce qui veut dire que les bénéficiaires ont de plus en plus intégré des critères RSO dans leurs pratiques de production et dans leurs relations avec les consommateurs ou usagers. Par contre, les pratiques qui nécessitent une réaction rapide sont passées à 11%, ce qui représente une forte hausse.

Les sujets de la biodiversité, de l'éco conception/analyse de cycle de vie, achats responsables, émissions de CO2 et de la contribution sociétale d'une organisation à son territoire (volet sociétal) **gagneraient à être plus largement et régulièrement pris en compte dès les phases de conception des produits et services des bénéficiaires**, afin qu'ils puissent plus facilement, via leurs modes de production et de consommation, **illustrer leur contribution aux ODD**.

Type d'action à mener sur le critère 5 : Ancrage local : communautés et développement local

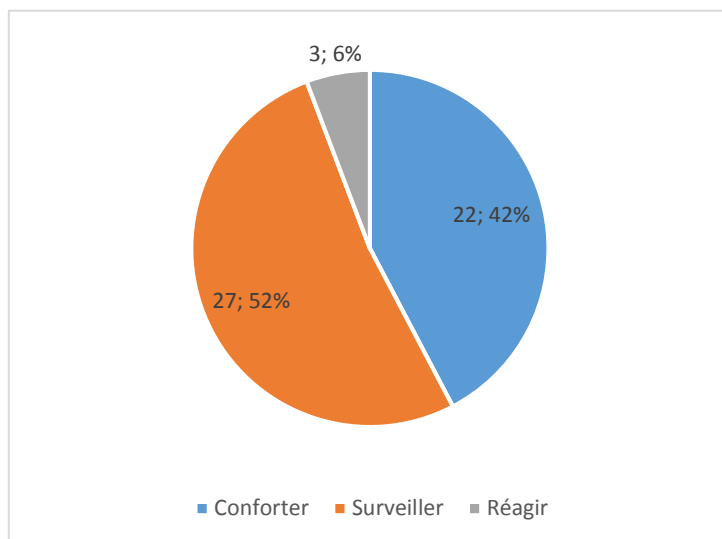
Le critère 5 analyse l'ancrage local, c'est-à-dire l'implication de l'organisation dans le développement économique, environnemental et sociétal du territoire, visant à préserver, voire renforcer, les ressources communes de l'organisation et de son territoire (ressources humaines, économiques, techniques, technologiques, environnementales, sanitaires, culturelles, etc.).



Contrairement aux conclusions des bilans précédents, l'analyse montre une augmentation de critères sur lesquels les bénéficiaires doivent « réagir » (14% contre 9% et 0%) et une baisse des critères à surveiller. **Ce qui révèle que des attentes plus « sociétales » des parties prenantes du territoire ne sont pas encore prises en compte par les bénéficiaires**. Au regard du profil des organismes publics et des projets développés par les entreprises du secteur privé, le critère de l'ancrage local reste l'un des critères du diagnostic pour lequel le plus **de pratiques restent à surveiller**. Cela peut s'expliquer par le fait que les secteurs d'activité (activités immobilières/habitat social, production et distribution d'électricité, de gaz, eau ...) et projets soutenus (méthanisation, biomasse, bâtiments ...) ont **par nature des impacts plus forts sur le territoire** et des enjeux liés plus complexes à adresser.

Type d'action à mener sur le critère 6 – structures privées : Résultats économiques

Le critère 6 s'intéresse aux performances économiques d'une structure privée, à savoir : sa capacité à assurer la pérennité de son activité et à enrichir son pilotage économique par la prise en compte de facteurs extra-financiers dans ses décisions.



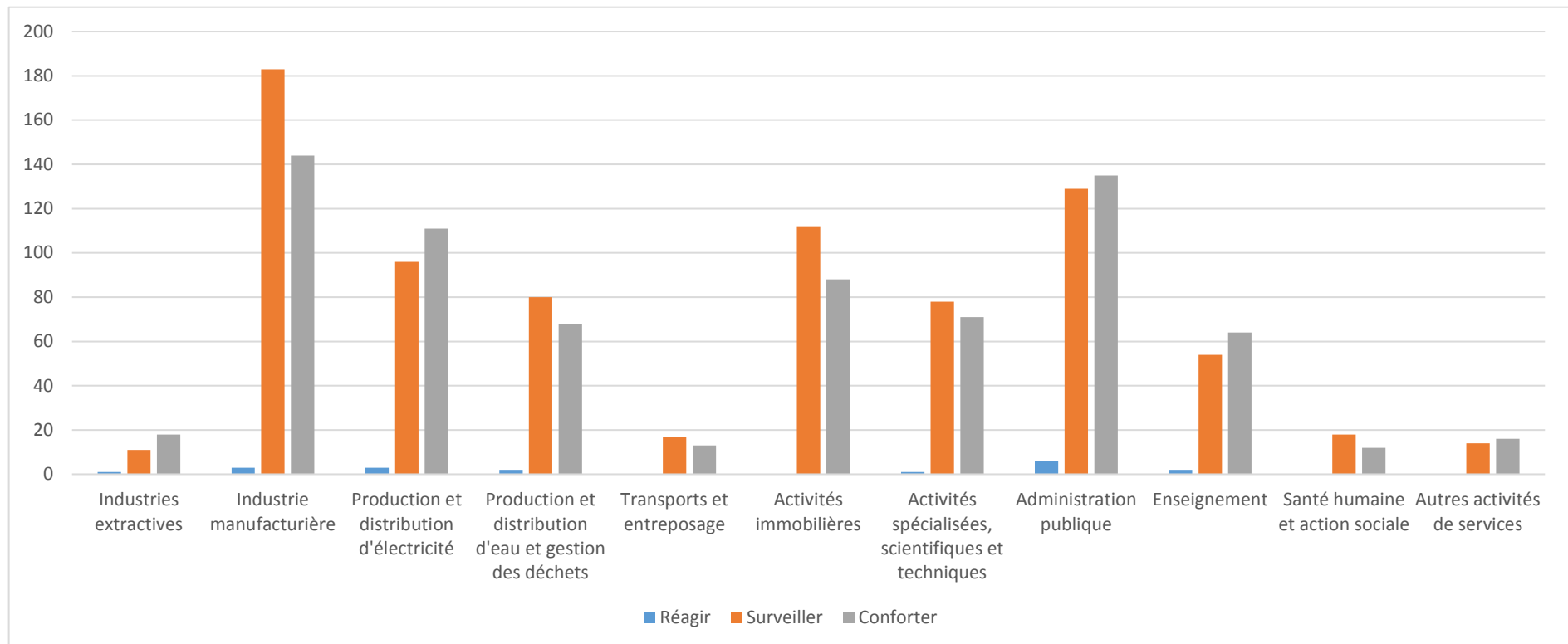
Dans le cadre d'évaluation de démarches de RSO, les résultats économiques s'appréhendent grâce à la mesure de la performance économique et à la présence sur le marché d'une part, mais également à la manière dont est **redistribuée la valeur ajoutée**, dont est décidée la **politique salariale** et dont sont gérés les **investissements en faveur d'actions de RSO** (social, territorial et environnemental). Sur ce critère, 58% des pratiques sont à surveiller ou appellent une action rapide. Les pistes d'actions à améliorer portent sur la redistribution des richesses produites et l'investissement extra financier.

A noter que pour les bénéficiaires du secteur public, le critère 6 porte sur leur prise en compte de l'environnement. Pour 10 diagnostics RSO sur 14, les pratiques liées à l'environnement doivent être surveillées, ce qui **révèle le caractère sensible des impacts sur l'environnement pour les acteurs publics**.

Type d'action à mener au global par secteurs d'activités

Globalement, quels que soient les secteurs d'activités considérés, les actions à mener sont de l'ordre du « **surveiller** », ce qui confirme, mais avec un niveau d'importance moindre, les résultats du premier bilan 2017-2018. On note par ailleurs un recul des pratiques observées sur lesquelles « réagir ».

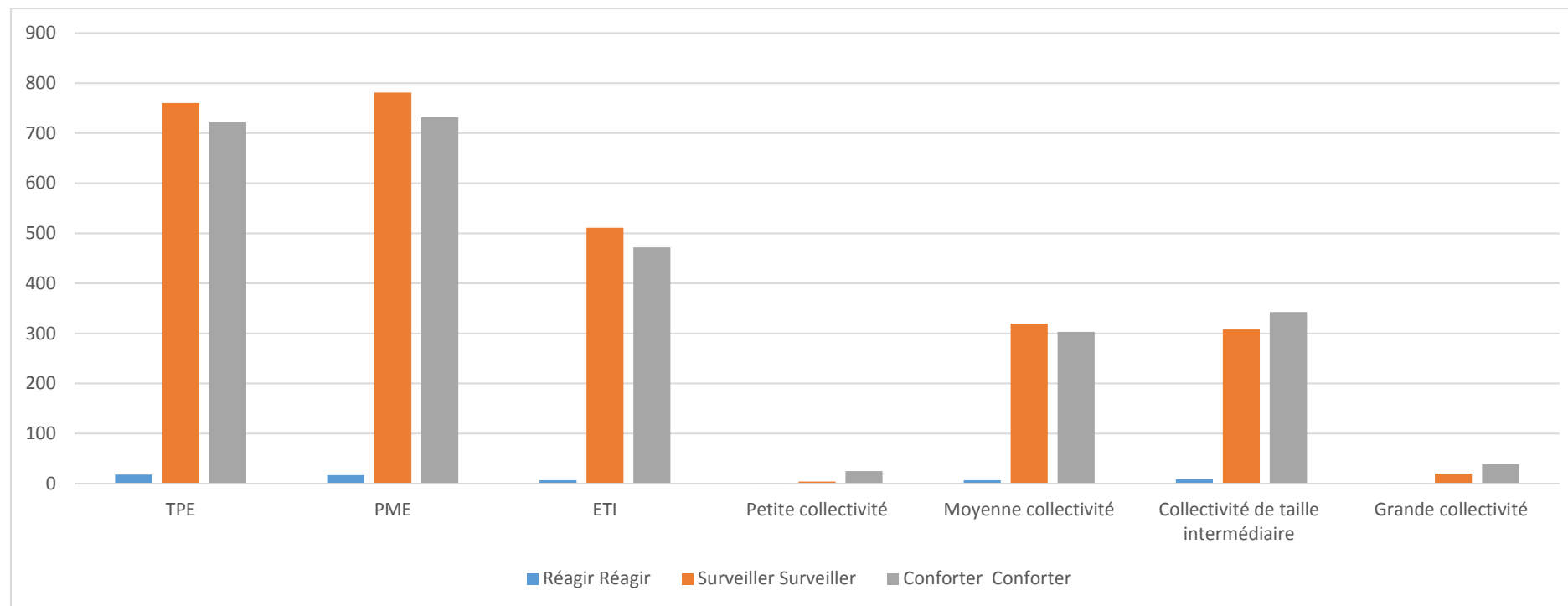
Les porteurs de projet dans les secteurs « industries manufacturière » et « activités immobilières » sont ceux qui ont le plus d'actions à surveiller pour progresser vers la RSO. Le diagnostic étant basé sur de l'auto cotation accompagnée par un expert RSO, il est à noter que les organisations dans ces catégories **sont conscientes d'enjeux RSO forts** à court terme pour le développement de leur activité et peuvent avoir tendance à **coter de façon plus critique que d'autres leurs pratiques**, car elles visent déjà des pistes d'amélioration.



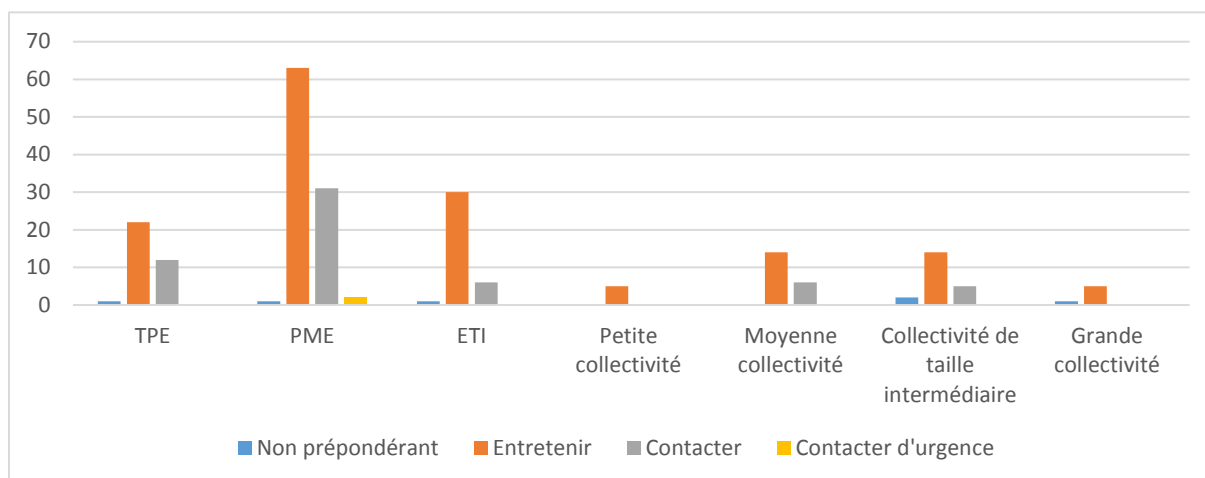
Type d'action à mener au global par typologie de bénéficiaire

Au global, pour tous les acteurs du secteur privé, le plus grands nombre d'actions sont « à surveiller ». Ce qui confirme l'intérêt porté à la RSO et à leur volonté de progresser.

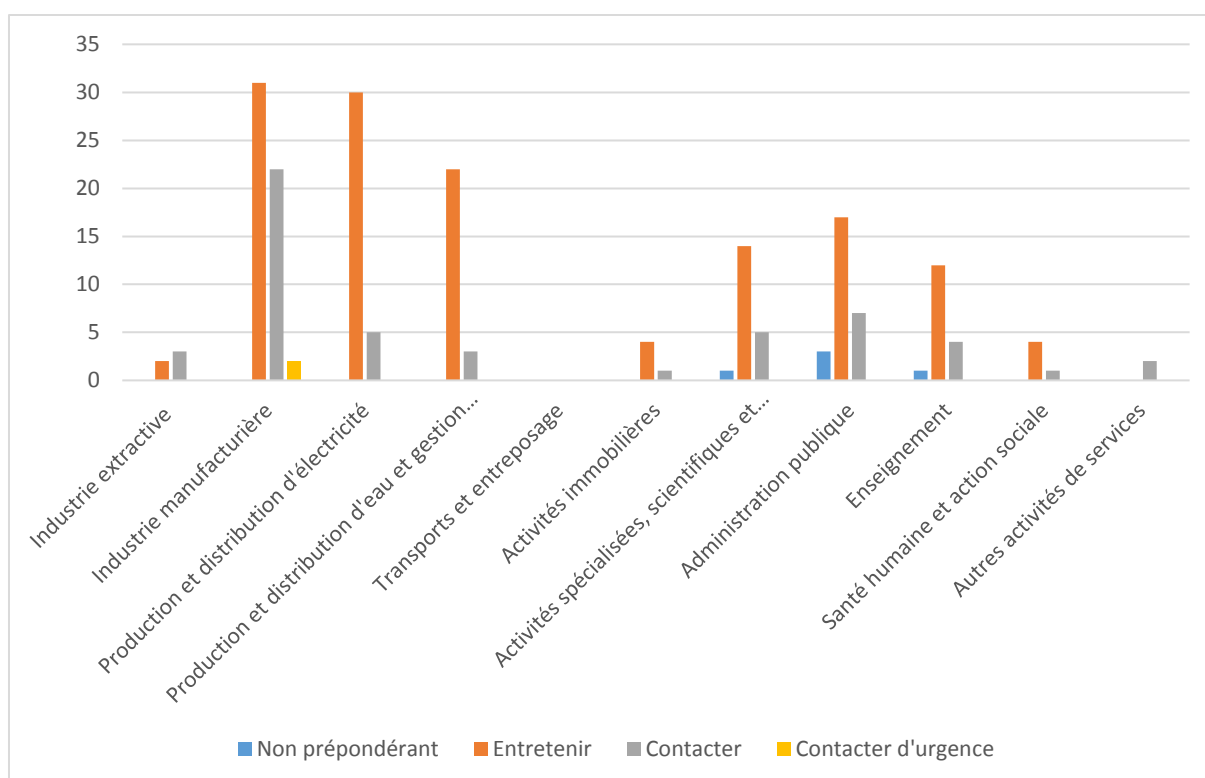
Concernant les collectivités, les actions engagées sont à conforter, en dehors des collectivités de taille moyenne (effectif de 10 à 249 agents) pour qui la part de pratiques à surveiller est plus importante.



Type d'action à engager auprès des parties prenantes significatives par type d'organisation



Globalement, les bénéficiaires ont bien identifié et maîtrisent le **dialogue avec leurs parties prenantes** : d'une part, ils connaissent leurs écosystèmes et savent identifier leurs parties prenantes significatives. D'autre part, ils savent adapter leurs actions en fonction d'elles.



Les relations avec les parties prenantes **sont bonnes et à entretenir pour les porteurs de projet de tous les secteurs d'activité privés**. Il reste à mettre en place une **hiérarchisation de l'importance des parties prenantes** au regard de nouveaux enjeux que met en évidence la responsabilité sociétale.

Pour cette analyse des tendances RS par secteurs d'activité, seuls les secteurs d'activité représentés par 4 bénéficiaires et plus ont été retenus.

INDUSTRIES MANUFACTURIERES

Bonnes pratiques	Difficultés	Pistes d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> Charte éthique Les principes de l'ISO 26000 sont pris en compte dans la gouvernance, notamment la transparence des dirigeants et la loyauté des pratiques (suivi par des CAC, inspections Dreal, contrôles réguliers des douanes) Exemplarité du directeur général vis-à-vis des relations avec les élus ou les entreprises de BTP L'ancrage territorial se fait en bon intelligence avec les collectivités territoriales. Dialogue social développé et SST maîtrisée 	<ul style="list-style-type: none"> Absence d'outils de suivi et de reporting des actions menées et à mener en lien avec les objectifs fixés Manque de management des ressources humaines Dispositions à prendre suite au Règlement général sur la protection des données (RGPD) 	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer la RS dans la cartographie des parties prenantes Surveiller le passage d'OHSAS18001 en ISO45001 V2015 Veille sur les comités normatifs (AFNOR, autres...) pour éviter de "subir" les normes liées à l'activité Formaliser la RSO dans les fiches processus de l'organisation Rédiger une politique / charte RSE et la communiquer auprès de l'ensemble du personnel Intégrer des critères RSO dans le choix des financeurs /investisseurs Réalisation d'un bilan carbone Sécurisation des approvisionnements Valoriser les actions de RS en lien avec les 17 Objectifs de Développement Durable des Nations-Unies

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU, ASSAINISSEMENT, GESTION DES DECHETS ET DEPOLLUTION

Bonnes pratiques	Difficultés	Pistes d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> Feuille de route DD formalisée au niveau du siège et bien déployée dans les entités Matrice de matérialité formalisée avec les parties prenantes Cartographie des attentes et besoins des parties prenantes pour chaque projet d'entreprise Charte éthique signée par les managers Comité éthique interne 	<ul style="list-style-type: none"> Formalisation d'objectifs RSE sectoriels en lien avec les 3 piliers du DD et / ou les 7 questions centrales de l'ISO 26000 Identification des actions prioritaires à mener en lien avec les objectifs RSE sectoriels Suivi et reporting des actions menées en lien avec l'atteinte des objectifs RSE 	<ul style="list-style-type: none"> Calcul des émissions évitées Calcul de l'empreinte biodiversité Approfondir et détailler les critères RSE avec les fournisseurs Envisager des démarches d'ACV et d'éco-conception identifier des indicateurs en lien avec la stratégie qui puisse être suivis en comité de direction (dont indicateurs RSE) Intégrer une charte des valeurs et des pratiques managériales dans les chartes existantes Valoriser les actions de RS en lien avec les 17 Objectifs de Développement Durable des Nations-Unies

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'ELECTRICITE, DE GAZ, DE VAPEUR ET D'AIR CONDITIONNE

Bonnes pratiques	Difficultés	Pistes d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> La communication interne et externe est un facteur de performance et d'intégration de la RS dans l'entreprise, et auprès des parties prenantes externes. Les relations humaines et les conditions de travail sont déclinées à travers des actions au-delà de la réglementation. Des initiatives de bien-être au travail sont développées, notamment en termes de santé sécurité des salariés. Politique achats responsables formalisée et utilisée pour sélectionner les fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> Pas de stratégie RSO formalisée Manque d'indicateurs sociétaux Difficulté à identifier toutes les parties prenantes significatives en local 	<ul style="list-style-type: none"> Mesure de l'empreinte socio-économique pour valorisation de l'ancrage local Faire l'inventaire des parties prenantes du territoire pouvant impacter les performances sociales, environnementales et économiques du bénéficiaire et organiser le dialogue avec les plus significatives." Valoriser les actions de RS en lien avec les 17 Objectifs de Développement Durable des Nations-Unies

ACTIVITES IMMOBILIERES

Bonnes pratiques	Difficultés	Pistes d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> Connaissance approfondie des thèmes et pratiques de la Responsabilité Sociétale Réelle implication de la direction et des responsables de service, la communication interne et externe sont des éléments performants dans l'intégration de la RS Investissements dans la construction et la rénovation énergétique des logements La RSE est intégrée à la stratégie et à la gouvernance Des indicateurs RSO existent. 	<ul style="list-style-type: none"> Les acteurs de l'habitat social sont en pleine incertitude quant à une partie de leurs ressources, suite à une décision gouvernementale récente de demander aux bailleurs sociaux de baisser les loyers pour compenser une baisse des APL 	<ul style="list-style-type: none"> Etablir un diagnostic exhaustif des économies d'énergie et des émissions CO2 évitées à la suite des rénovations de logements Améliorer la sensibilisation sur le tri des déchets auprès des locataires et du personnel Mise en place d'un système de management intégré qui intègre la RSE Formaliser des indicateurs RSE et de contribution aux ODD Approfondir la prévention des discriminations et promotion de la diversité Mesurer la performance sociétale avec un tableau de bord dédié Intégrer les critères environnementaux de la RSO dans les programmes en allant de préférence au-delà du réglementaire

ACTIVITES SPECIALISEES, SCIENTIFIQUES ET TECHNIQUES

Bonnes pratiques	Difficultés	Pistes d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> Le nouveau projet incorpore un bâtiment avec zéro rejet pour l'eau recyclée Les principes et questions centrales développés dans l'approche RS font partie de la culture et des pratiques de l'entreprise L'entreprise entretient des niveaux de relation élevés et efficaces avec ses parties prenantes La raison d'être de l'entreprise est directement alignée avec les objectifs de développement durable L'évaluation de la satisfaction clients est un point fort 	<ul style="list-style-type: none"> Le management des ressources humaines doit être plus structuré Le suivi des consommations et des déchets n'est pas encore efficace 	<ul style="list-style-type: none"> Définir une stratégie de Responsabilité Sociétale de l'Organisation et formaliser une politique RSE Créer un reporting RSE Réaliser une analyse des risques par processus Déployer une GPEC Suivre et comparer la consommation électrique, la production de déchets, le tri des déchets de la cantine Expérimenter de nouveaux modes de management et de déclinaison de la stratégie pour aller vers un modèle d'entreprise libérée Elaborer une politique d'achats responsables Evaluer l'intérêt des méthodes de management global des risques au sens de l'ISO31000 Envisager une démarche d'ACV partielle et/ou d'écoconception Etudier la possibilité de sélectionner un fournisseur d'électricité EnR

ADMINISTRATION PUBLIQUE

Bonnes pratiques	Difficultés	Pistes d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> Agenda21 du territoire. Le développement durable est intégré dans le fonctionnement par la prise en compte systématique de 4 piliers : économie, sociale, environnemental et démocratie participative. Clauses et critères DD définis au niveau des appels d'offres, ainsi que sur des clauses d'insertion sociale. Création sur le budget 2017 d'un fonds vert IFR qui redistribue aux communes les ressources en fonction des projets DD. Diagnostic Qualité de Vie au Travail en cours. 	<ul style="list-style-type: none"> Problématique de mobilité entre zones rurales et urbaines. Comme fréquemment en collectivité, le développement durable est vu par le prisme de l'environnement. L'ensemble des initiatives, de leur contribution au développement durable et à la RSO ne sont pas mises en perspective commune. 	<ul style="list-style-type: none"> Développer les indicateurs pour mesurer l'atteinte des objectifs, en lien avec les axes stratégiques RSO Formaliser une stratégie RH Plan d'actions sur l'égalité femmes/hommes et la lutte contre les discriminations. Rédiger un contrat cadre / une politique santé regroupant les axes internes et externes Inscrire des critères de RSO/DD dans la caractérisation de l'attribution de subventions Développer une politique DD/RSO et l'accompagner dans un projet administratif et un tableau de bord associé Renforcer la politique d'achat public responsable Renforcer les conventions avec les associations via des éco-socio-conditionnalités Encourager le développement de l'économie verte et/ou de l'économie circulaire sur le territoire Renforcer les connaissances des agents en matière de DD/RS par un engagement sur les 17 ODD et l'agenda2030

ENSEIGNEMENT

Bonnes pratiques	Difficultés	Pistes d'amélioration
<ul style="list-style-type: none">• Vision RSO directement liée à l'activité même des établissements• Bonne politique de fidélisation des salariés qui permet un faible turnover• Démarche d'économie circulaire engagée• Existence de nombreuses pratiques sont inscrites dans une dynamique telle que préconisée par la RSE/RSO et ISO 26000.	<ul style="list-style-type: none">• Pas de formalisation de politique et d'objectifs RS malgré la vision RS portée par la Gouvernance• Déploiement de la vision RS en actions• La communication externe reste faible• L'attractivité du métier pour un public féminin est faible	<ul style="list-style-type: none">• Etablir une charte / politique RS avec des objectifs pertinents• S'engager dans une démarche biodiversité• Systématiser les achats responsables en profitant des possibilités offertes par les évolutions de 2008 du code des marchés publics• Envisager de sélectionner un fournisseur d'énergie 100% EnR• utiliser le référentiel National Plan Vert pour réaliser un premier auto-diagnostic RSO•



Bilan QUALITATIF

« Réalisation des diagnostics de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) »

Par AFNOR Certification

Période : de janvier 2017 à décembre 2019

afnor
CERTIFICATION

9 enquêtes de progrès ont été reçues du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2019.

L'organisation des diagnostics est majoritairement conforme aux attentes.

La prestation de l'expert est conforme aux attentes de tous les bénéficiaires. Une Ville des Landes a particulièrement apprécié « la qualité de travail de l'expert, tant par son écoute que par ses explications » Une autre Ville de Dordogne salue quant à elle le cadre méthodologique très clair et bien respecté et souligne l'expertise de l'expert.

La réception du rapport est à chaque fois conforme aux attentes de tous les bénéficiaires, sauf une entreprise immobilière qui a regretté le temps long de réception du rapport.

La **relation avec les autres interlocuteurs** dédiés (autres que l'expert) est **conforme aux attentes** de tous les bénéficiaires. Un Syndicat Intercommunal d'Adduction d'Eau Potable et d'Assainissement souligne la **compétence et la disponibilité** des interlocuteurs.

A la question « Recommanderiez-vous à l'une de vos relations professionnelles de se faire évaluer par AFNOR ? », **la note moyenne obtenue est 8/10, le Syndicat Intercommunal d'Adduction d'Eau Potable et d'Assainissement ayant donné la note de 10/10 !**

Suggestions, remarques ou pistes d'amélioration proposées :

Anticiper la problématique technique de communication à distance dans le cadre d'un diagnostic réalisé en visioconférence (**Une entreprise du secteur de la Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné**)

A la question « Pensez-vous que le diagnostic RSO puisse apporter des pistes d'amélioration de votre démarche ? Si oui, lesquelles ? »

Un retour positif d'un **Syndicat Intercommunal d'Adduction d'Eau Potable et d'Assainissement**, et **une entreprise du secteur immobilier**, indique de son côté se pencher sur les conclusions du rapport de diagnostic comme pistes de réflexion pour réactiver le projet d'entreprise.

A la question « Entendez-vous donner une suite concrète aux résultats mis en évidence dans votre diagnostic RSO ? », les réponses sont positives :

- **Une entreprise du secteur de la Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné :**

« Oui, mise en place d'une charte RSE, et deux actions parmi les 5 relevées par l'expert seront sélectionnées et mise en œuvre après concertation avec la direction dans un délai raisonnable »

- **Une Commune des Landes**

« Oui, le diagnostic a mis en évidence des éléments intéressants sur la RSO de notre collectivité, et les pistes d'amélioration pouvant rapidement être mises en œuvre sont : l'intégration des clauses environnementales dans les marchés publics, l'enquête sur la satisfaction et le bien-être du personnel, cibler des projets HQE sur les futures constructions, identifier des critères d'éco-socio conditionnalités des aides. La démarche de SST va être mise en place début janvier avec le centre de gestion et le dialogue avec les parties prenantes sera renforcé ».

EXEMPLES DE SUITES DONNEES AUX RECOMMANDATIONS DES EXPERTS RSO PAR LES BENEFICIAIRES

Activités	Critère 1	Critère 2	Critère 3	Critère 4	Critère 5	Critère 6
Spécialisées, scientifiques et techniques	<p>Nous avons mis en place une démarche HSE, avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le Document Unique (rédigé et les employés formés), - Election du CSE - Politique HSE et indicateurs (en cours de rédaction) - charte de déconnexion (en cours de rédaction) - règlement intérieur (en cours de rédaction) 	<p>La certification pour l'ISO 13 485 est prévue pour 2021.</p>	<p>Nous avons réalisé:</p> <ul style="list-style-type: none"> - des entretiens individuels - une obtention des RTT - des promotions - des réunions périodiques inter/intra entreprises sont réalisées - les plans de recrutement + formation sont examinés à chaque revue de direction - des teambuilding ont lieux 2 fois par an 			

Activités	Critère 1	Critère 2	Critère 3	Critère 4	Critère 5	Critère 6
Immobilières		<p>L'entreprise a poursuivi en 2018 sa démarche de transformation. Néanmoins les dispositions de la Loi de finances 2018 et de la Loi Elan ont impacté fortement les ressources de l'entreprise et ont freiné l'avancement des processus engagés.</p> <p>L'entreprise a repris sa réflexion à propos d'une démarche qualité. A la fin de l'année 2018, dans le cadre d'un travail collaboratif associant l'ensemble des Directions de l'entreprise, plusieurs séminaires successifs ont été organisés sur l'année 2019 (1er février, 9 avril, 7 juin, 20 septembre et 29 novembre). Par ailleurs, la construction d'un fonctionnement en mode projet, enjeu stratégique pour l'entreprise, fait l'objet de la mission confiée en juillet 2019 au Cabinet ALTEREO.</p>	<p>Depuis novembre 2017 de nombreux dossiers visant à améliorer les relations et conditions de vie au travail ont été finalisés, en lien avec les élus et les salariés. On peut noter parmi les plus significatifs les dossiers suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Refonte totale du document unique d'évaluation des risques finalisé en décembre 2017 - Signature d'un accord collectif sur le droit d'expression en décembre 2017 - Signature d'un accord collectif sur les TICS et notamment le droit à la déconnexion en mars 2018 - Signature d'un accord de performance collective sur l'aménagement et l'organisation du temps de travail en novembre 2018 			<p>L'environnement économique des bailleurs a beaucoup évolué depuis quelques mois avec notamment la mise en place de Réduction Loyer Solidarité (RLS) entraînant à court et moyen terme une diminution significative des fonds propres de l'organisme. Une réflexion est engagée au sein de l'entreprise pour développer des nouvelles prestations payantes (dans le cadre de collaboration /coopération notamment avec d'autres organismes : missions communes de valeur ajoutée) et pour la poursuite de la maîtrise des coûts de gestion tout en garantissant un accompagnement social des locataires et une qualité de service.</p>

	Critère 1	Critère 2	Critère 3	Critère 4	Critère 5	Critère 6
Industrie manufacturière		L'entreprise a mis en place un groupe dit "encadrants", composés d'une vingtaine de personnes. Chaque encadrant a bénéficié d'une formation interne spécifique et sensibilisé à l'agilité.	Le management participatif est en cours d'évolution au sein de l'entreprise grâce à la création du groupe d'encadrant. Les individus sont intégrés aux projets d'évolution de l'entreprise. Sur les projets d'investissement matériel, les opérateurs directement concernés sont intégrés au groupe projet.	L'entreprise a mis en place une étude avec un prestataire local sur les surconsommations d'énergie (Electricité). Nous nous sommes également engagés dans une étude approfondie de l'ensemble de nos méthodes de production et dépenses énergétique afin d'établir les FDES de nos produits.		



Bruno
BOURGERON

Quel a été le ressenti des porteurs de projets ?

« La réalisation d'un diagnostic RSO a été très bien perçue avec une forte volonté d'échanges. Le diagnostic permet de bien impliquer les bénéficiaires sur leur impact RSE ».

Quel a été votre ressenti ?

« Très bon accueil au sein de l'entreprise avec la mise à disposition des moyens adéquats (interlocuteurs, salle, préparation de documents,...) »

Quel a été la plus-value du dispositif pour les bénéficiaires ?

«Le diagnostic conforte les bénéficiaires dans leurs pratiques RSE existantes et leur permet d'obtenir des préconisations d'autres actions RSE à mener ».

Freins

« La mise à disposition de moyens notamment en terme de pilotage de projet et le manque de conviction de certains porteurs de projet »

Difficultés rencontrées dans la réalisation des diagnostics

La disponibilité des personnes en lien avec certains critères

Avez-vous observé des différences entre le secteur privé et le secteur public (en termes de



Laurent
DE ELGUEZABAL

préparation, freins et bonnes pratiques observés, etc. ?)

« Rien d'inhabituel sur les freins et bonnes pratiques : des systèmes de management dans le privé, un volet social plus développé dans le public »

Est-ce que l'objectif de sensibilisation des bénéficiaires à la RSO est selon vous rempli par les diagnostics RSO ?

« Oui l'objectif est atteint avec une validation de pistes de progrès qui viennent en complément des projets initiés au sein de la structure »

Comment améliorer la démarche ?

« Augmenter la durée sur site pour aller plus loin dans l'analyse et les recommandations et prévoir comme pour les diagnostics 3 D un retour sous 18 mois pour le suivi du plan d'actions »

« Bien expliquer les attentes du Conseil Régional vis-à-vis de cette démarche auprès des bénéficiaires et rappeler l'importance de la présence de la Direction et des principaux managers ».

Globalement, qu'est-ce que les experts retiennent des diagnostics RSO réalisés ?

« Un bon moyen pour faire découvrir cette approche au sein des entreprises et leur donner envie d'aller plus loin »



ANNEXES

Norme internationale ISO 26000 : 7 principes et des 7 questions centrales

L'ISO 26000 est l'unique norme internationale qui vise à fournir aux organisations les lignes directrices de la responsabilité sociétale. Ce document établi par consensus, décrit les principes et thèmes que recouvre la responsabilité sociétale et propose une méthode d'appropriation et de mise en œuvre dans une organisation. Elle donne un cadre international de comportement à tout type d'organisation (entreprises, collectivités, ONG, syndicats...) quelle que soit sa taille, ses domaines d'actions, et respecte les grands textes fondateurs internationaux comme la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, les conventions de l'Organisation Internationale du Travail...

Le diagnostic RSO est le point de départ pour passer à l'action en étant pragmatique avec des objectifs de progrès pertinents et réalistes. Il permet de prendre conscience des impacts de l'organisation sur la société, de reconnaître toutes ses parties prenantes, de mesurer ses forces et ses faiblesses et de hiérarchiser ses priorités... La formation des décideurs ainsi que la sensibilité des collaborateurs sont des éléments clés dans la réussite de la démarche.

Les principes au nombre de sept :

1. rendre compte,
2. être transparent,
3. assurer un comportement éthique,
4. respecter des intérêts des parties prenantes,
5. se conformer avec les lois,
6. respecter les normes internationales de comportement,
7. respecter les droits de l'Homme.



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

Les questions centrales sont également au nombre de sept :

1. gouvernance de l'entreprise ou de la structure privée,
2. droits de l'homme,
3. relations et conditions de travail,
4. environnement,
5. loyauté des pratiques,
6. questions relatives aux consommateurs,
7. communautés et développement local.

Pour aider les bénéficiaires à intégrer les 7 principes et les 7 questions centrales de l'ISO 26000, AFNOR Certification a développé deux types de diagnostics RSO (structures privées et structures publiques) en cohérence avec les lignes directrices de la norme internationale, sur la base de critères d'évaluation pragmatiques et opérationnels.

Diagnostic RSO des entreprises et structures privées : 6 critères recouvrant les 7 principes et les 7 questions centrales de l'ISO 26000

Critère 1 :

Vision en termes de Responsabilité Sociétale et Gouvernance

Ce critère concerne l'évaluation de la vision, de la stratégie et de la gouvernance de la démarche de responsabilité sociétale de l'organisation (lien avec la 1^{ère} question centrale et les 7 principes de l'ISO 26000).

Critère 2 :

Mise en œuvre : intégration de la RS et communication

Le critère 2 permet d'analyser la manière dont la stratégie de responsabilité sociétale est mise en place et déployée au sein même de l'organisation. Il convient d'évaluer comment le management de l'organisation permet de traduire en actes l'intégration des principes de développement durable au quotidien. A travers ce critère, l'expert analyse la manière dont l'organisation déploie sur le plan managérial les 7 questions centrales et les 7 principes de l'ISO 26000.

Critère 3 :

Ressources humaines, relations et conditions de travail

A travers le critère 3, il s'agit de mettre au centre des préoccupations les hommes et les femmes et prendre acte que le déploiement de pratiques responsables est conditionné en retour par l'implication de ces derniers.

Critère 4 :

Modes de production et de consommation durables et questions relatives aux consommateurs

Le critère 4 évalue la pertinence des pratiques en matière de modes de production et de consommation.

Une posture éthique doit être respectée quant à l'ensemble des enjeux, notamment dans la relation avec les consommateurs, l'information et la protection des intérêts de ces derniers. L'expert analyse ici la manière dont l'organisation déploie sur le plan opérationnel les 7 questions centrales et les 7 principes de l'ISO 26000.

Critère 5 :

Ancrage territorial : communautés et développement local

Le critère 5 analyse l'ancrage local, c'est-à-dire l'implication de l'organisation dans le développement économique, environnemental et sociétal du territoire, visant à préserver, voire renforcer, les ressources communes de l'organisation et de son territoire (ressources humaines, économiques, techniques, technologiques, environnementales, sanitaires, culturelles, etc.). Ce critère est clairement en lien avec la septième et dernière question centrale de l'ISO 26000, « communauté et développement local ».

Critère 6 :

Résultats économiques

Le critère 6 s'intéresse aux performances économiques d'une structure privée, à savoir : sa capacité à assurer la pérennité de son activité et à enrichir son pilotage économique par la prise en compte de facteurs extra-financiers dans ses décisions.

Diagnostic RSO des collectivités et structures publiques : 6 critères recouvrant les 7 principes et les 7 questions centrales de l'ISO 26000

Critère 1 :

Vision en termes de RSO et Gouvernance

Les collectivités territoriales et organismes publics sont des acteurs de premier plan dans la mise en place d'une démarche de responsabilité sociétale en raison de leurs compétences en termes d'aménagement, de développement économique, de cohésion sociale et de valorisation de l'environnement. Ce critère, qui est fondamental dans le cadre du diagnostic RSO, permet justement de s'intéresser et d'évaluer la vision, la stratégie et la gouvernance de la démarche de responsabilité sociétale de la collectivité et de l'organisme public. Les sept questions centrales et les sept principes de la responsabilité sociétale sont ici abordés de manière transverse.

Critère 2 :

Mise en œuvre : intégration de la RSO et communication

Ce critère permet d'analyser la manière dont la stratégie de responsabilité sociétale est mise en place et déployée au sein même de la collectivité ou de l'organisme public. Il convient donc de s'intéresser au degré d'implication des élus et des directeurs qui doivent porter la démarche auprès des agents afin de garantir la réussite de la pérennité de celle-ci ou celui-ci. La manière dont les agents ont intégré la stratégie et l'on comprise est un point essentiel à traiter. La gestion des finances publiques et l'attribution de subventions prennent en compte les enjeux du développement durable. L'approche transversale de la communication interne et la transparence des informations vis-à-vis des parties prenantes externes sont des outils pertinents pour la mise en œuvre de la RS de la collectivité ou de l'organisme public.

Critère 3 :

Ressources humaines, relations et conditions de travail

Ce critère permet à l'expert d'analyser la manière dont la collectivité ou l'organisme public gère les ressources humaines et met en place des actions afin de stimuler les hommes et les femmes.

Pour être en phase avec les questions centrales 2 et 3 de l'ISO 26000, les ressources humaines sont gérées en tenant compte des diversités culturelles

et sociales et en respectant l'équité et les droits de l'Homme à tous les niveaux.

Critère 4 :

Aménagement durable du territoire et urbanisme

Ce critère permet de voir et d'évaluer comment la collectivité ou l'organisme public pense et organise son territoire dans le but de favoriser son développement. De bonnes pratiques en matière d'aménagement et d'urbanisme constituent un moyen efficace de contribuer de manière significative à la promotion et à l'émergence d'espaces plus responsables et plus durables.

Critère 5 :

Dynamiques locales et services aux populations

Ce critère consiste à étudier la manière dont les collectivités ou les organismes publics, à partir de leurs pratiques économiques, sociales et culturelles, tentent d'amorcer une nouvelle approche de développement des territoires incluant les principes de la responsabilité sociétale. Il convient de s'arrêter sur la stratégie de la collectivité ou de l'organisme public afin de voir si elle ou s'il s'est engagé dans une démarche destinée à rendre son territoire attractif, responsable au plan social et environnemental mais également économiquement viable. Ce critère est en lien direct avec la dernière question centrale de l'ISO 26000 « communauté et développement local ».

Critère 6 :

Prise en compte de l'environnement

Ce critère permet d'évaluer la manière dont la collectivité ou l'organisme public intègre les préoccupations environnementales dans ses pratiques et ses politiques. L'enjeu environnemental tient une place de premier ordre dans toute stratégie de responsabilité sociétale et il nécessite de mettre en œuvre des actions au quotidien afin de prévenir la pollution, d'utiliser durablement les ressources, qu'elles soient renouvelables ou non renouvelables, d'atténuer les changements climatiques et de protéger les milieux et la biodiversité qu'ils renferment. Ce critère est en lien direct avec la 4^{ème} question centrale de l'ISO 26000 « environnement ».



Bilan 2019

« Réalisation des diagnostics de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) »

Par AFNOR Certification

Période : de janvier 2017 à décembre 2019



Ce document est cofinancé par l'Union européenne avec
le fonds européen de développement régional (FEDER)

europe-en-nouvelle-aquitaine.eu



Union Européenne



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**