

# RÉFÉRENTIEL

---

Editeur : la fédération des entreprises d'insertion  
18-20 rue Claude Tillier 75012 Paris - Tél. 01 53 27 34 80  
[contact@lesentreprisesdinsertion.org](mailto:contact@lesentreprisesdinsertion.org) - [www.lesentreprisesdinsertion.org](http://www.lesentreprisesdinsertion.org) - @lafederationEI

Conception : Agence 0 tempora - [www.otempora.com](http://www.otempora.com)

Décembre 2019

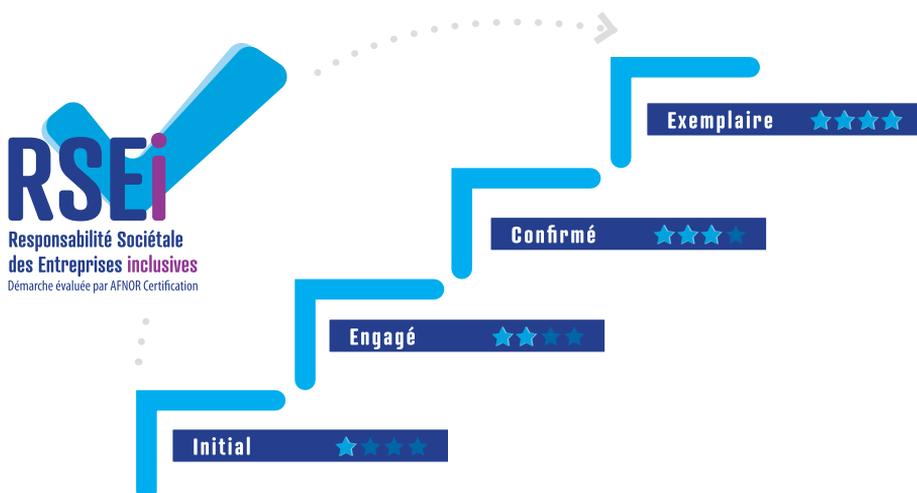
**Le référentiel RSEi (Responsabilité Sociétale des Entreprises inclusives) est une déclinaison de la norme internationale ISO 26 000, adaptée aux entreprises inclusives. Il précise et décrit les attendus pour les entreprises inclusives souhaitant inscrire leur activité dans les trois piliers du développement durable : économique, sociétal et environnemental. C'est le cahier des charges définissant la RSE pour l'entreprise inclusive.**

Ce référentiel est évalué dans le cadre d'une procédure de labellisation, menée de manière indépendante par AFNOR Certification. Cette évaluation permet d'attester du niveau de maturité de l'entreprise en matière de RSE en y intégrant les spécificités de la mission d'inclusion des personnes vulnérables. Le label RSEi est délivré en fonction du niveau de maturité obtenu par l'entreprise : initial, engagé, confirmé, exemplaire.

Pour évaluer ce niveau de maturité, le référentiel propose pour chacun des 5 chapitres et des sous-critères, un système de notation sur quatre niveaux permettant d'illustrer concrètement ce qui est attendu pour chacun des sous-critères.

NIVEAU 4	Les pratiques RSE ont valeur d'exemple. L'entreprise innove en impliquant systématiquement ses parties prenantes.
NIVEAU 3	Les pratiques RSE démontrent leur efficacité. Elles sont évaluées et améliorées en lien avec les parties prenantes et le territoire.
NIVEAU 2	Les principes RSE sont identifiés et déployés en plan d'action. L'entreprise se fixe des objectifs et suit ses indicateurs.
NIVEAU 1	Les principes RSE sont connus et compris. L'entreprise s'engage dans la démarche RSE.

L'ensemble des niveaux obtenus pour chacun des sous-critères permet à AFNOR Certification d'évaluer le niveau global de maturité obtenu par l'entreprise et de décerner le label correspondant.



## Qu'appelle-t-on entreprise inclusive ?

L'entreprise inclusive est une entreprise qui prend en compte l'inclusion de personnes vulnérables sur le marché de l'emploi par l'exercice d'une ou plusieurs activités économiques concurrentielles dans le secteur marchand.

Elle consacre durablement et en continu des ressources adaptées à cet objectif social et met son activité économique et son outil de production au service des personnes vulnérables. Elle intègre pleinement la dimension environnementale et les impacts de ses produits et/ou services, pour un développement réellement durable.

## Quelle définition pour les « personnes vulnérables » ?

La notion de « personnes vulnérables » s'applique aux personnes vivant des situations de pauvreté-précarité qui se caractérisent par le cumul de plusieurs éléments : l'insécurité du présent et de l'avenir, la difficulté à trouver ou retrouver un emploi, le moindre accès à l'instruction et à la formation, les difficultés d'accès aux soins ou au logement, la surexposition aux conduites à risque ou la fragilisation de la santé physique et/ou mentale.

## Pourquoi un référentiel RSE à destination des entreprises inclusives ?

Le référentiel permet aux entreprises inclusives de faire reconnaître la spécificité de leur mission d'accompagnement socio-professionnel en proposant un cadre, une organisation et une formalisation de leurs pratiques.

Il leur permet également d'adapter leur modèle aux évolutions de leur écosystème en intégrant les préoccupations sociales, environnementales et économiques au cœur de leur projet d'entreprise. A travers un système de labellisation qui évalue leur niveau d'appropriation de la RSE, le référentiel engage les entreprises à maximiser leur empreinte positive sur les territoires auprès de l'ensemble de leurs parties prenantes.

Le référentiel vise à promouvoir l'excellence sociale des entreprises inclusives, que ce soit à travers leur expertise en matière d'inclusion ou bien leurs bonnes pratiques en matière de gouvernance, tout en démontrant la pertinence d'un modèle différent de développement et de performance économique et environnemental.

## Domaine d'application du référentiel

Le référentiel s'applique aux entreprises sociales inclusives, dont l'inclusion est l'objet social, et aux entreprises inclusives qui intègrent l'inclusion comme faisant partie de leur projet d'entreprise :

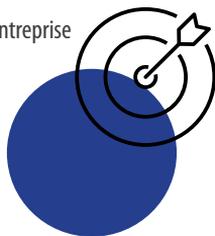
- les entreprises sociales inclusives ont pour finalité l'inclusion de personnes vulnérables, elles relèvent du secteur marchand et sont conventionnées par la puissance publique pour développer l'inclusion, elles cherchent à maximiser leur performance sociale ;
- les entreprises inclusives, mettent en place des actions inclusives de manière suffisamment importante et prioritaire dans leur projet stratégique d'entreprise pour vouloir faire reconnaître et labelliser ces pratiques inclusives.

Le dossier de candidature précise les critères et exigences pour les entreprises candidates à la labellisation « RSEi ».

## chapitre 01 | Gouvernance et projet d'entreprise

### Sous-critères :

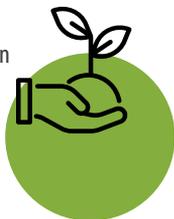
- 1.1 Détermination du projet d'entreprise
- 1.2 Identification et dialogue avec les parties prenantes
- 1.3 Gouvernance et instances de décisions stratégiques
- 1.4 Ancrage territorial
- 1.5 Leadership, management et pilotage du projet d'entreprise
- 1.6 Déontologie et confidentialité
- 1.7 Veilles réglementaire, technologique et concurrentielle



## chapitre 04 | Management des enjeux environnementaux

### Sous-critères :

- 4.1 Management environnemental
- 4.2 Prévention de la pollution, gestion des déchets et utilisation durable des ressources
- 4.3 Achats responsables



## chapitre 02 | Management des ressources humaines

### Sous-critères :

- 2.1 Emplois et compétences
- 2.2 Promotion de l'égalité et de la diversité
- 2.3 Dialogue social
- 2.4 Santé et sécurité au travail
- 2.5 Qualité de vie au travail



## chapitre 03 | Mission d'inclusion

### Sous-critères :

- 3.1 Organisation de la mission d'inclusion
- 3.2 Accueil, recrutement et intégration
- 3.3 Accompagnement durant le parcours
- 3.4 Préparation à l'emploi durable



## chapitre 05 | Mesure, analyse et amélioration

### Sous-critères :

- 5.1 Audits internes
- 5.2 Mesure et analyse des résultats
- 5.3 Evaluation de la satisfaction des parties prenantes
- 5.4 Bilan et amélioration du plan d'action RSE

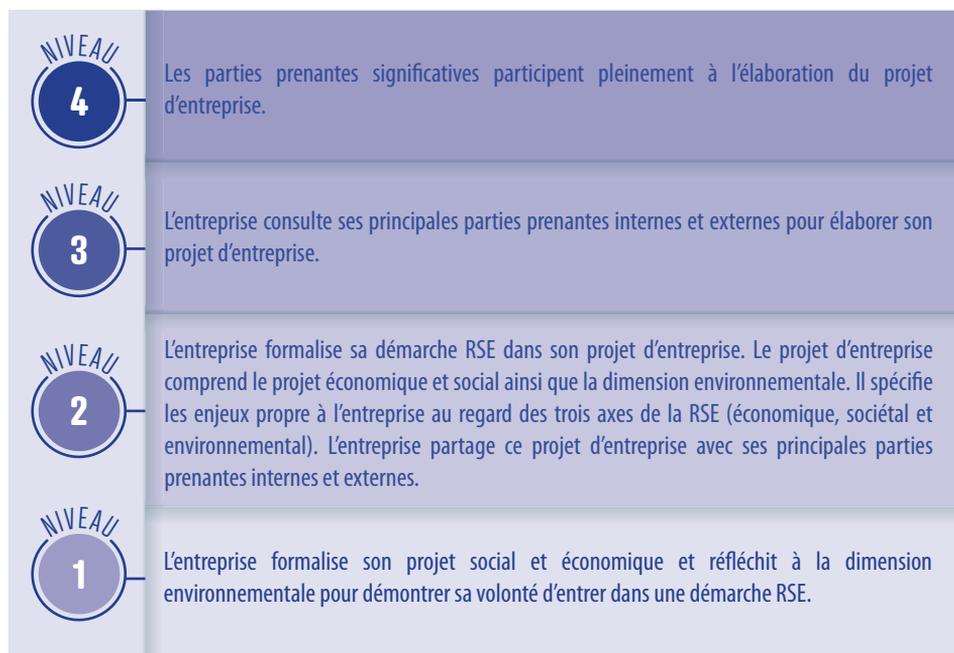


## 1.1 Détermination du projet d'entreprise

L'entreprise mène une réflexion sur la contribution de sa mission et de ses activités au développement durable et ce d'un point de vue économique, sociétal et environnemental.

L'entreprise analyse les risques et les opportunités générés par ses activités au regard du développement durable. Elle identifie ainsi ses enjeux prioritaires afin de mettre en cohérence ses actions avec sa stratégie en matière de développement durable.

Elle formalise cette stratégie dans son projet d'entreprise qui couvre les trois dimensions du développement durable : économique, sociétale, et environnementale.



## 1.2 Identification et dialogue parties prenantes

L'entreprise identifie ses parties prenantes et tient à jour une cartographie de ses parties prenantes internes et externes.

Exemple de parties prenantes internes : salariés, comité social et économique, conseil d'administration, actionnaires...

Exemple de parties prenantes externes : Di(r)eccte, Pôle emploi, prescripteurs, Conseil régional, Conseil départemental, OPCO, associations partenaires, fournisseurs, clients, organismes de formation, réseaux d'entreprises...

NIVEAU 4	L'entreprise prend en compte et intègre les attentes de ses parties prenantes dans l'élaboration et/ou la mise en œuvre de son projet d'entreprise.
NIVEAU 3	L'entreprise apporte une réponse aux attentes exprimées par les parties prenantes lors de ces dialogues.
NIVEAU 2	L'entreprise développe des moyens adaptés pour mettre en place un dialogue (partenariat, communication, projet commun, enquête, etc.) avec ses principales parties prenantes.
NIVEAU 1	L'entreprise identifie ses principales parties prenantes, elle sait expliciter la nature du lien et pourquoi elle les a identifiées comme principales parties prenantes.

## 1.3 Gouvernance / instances de décisions stratégiques

L'entreprise détermine la gouvernance qui va lui permettre de mettre en œuvre son projet d'entreprise. Elle favorise un mode de gouvernance participatif qui permet la culture du dialogue (habitude du dialogue, de l'explication, mise en œuvre de consultations...).

<b>NIVEAU</b> 4	L'entreprise ouvre ses instances (ou crée des espaces adéquats) pour inviter des personnes d'horizons différents (citoyens, collectivités territoriales, acteurs économiques du territoire par exemple) et enrichir sa réflexion sur la gouvernance.
<b>NIVEAU</b> 3	L'entreprise entretient un dialogue régulier avec les membres de sa gouvernance et recueille leurs propositions hors instances statutaires (par exemple : groupes projet, comité des financiers, commissions impliquant des administrateurs...).
<b>NIVEAU</b> 2	L'entreprise favorise la transparence sur le fonctionnement statutaire, les processus décisionnels, la diffusion ou accessibilité des informations non-confidentielles (par exemple : affichages volontaristes, communication élargie et à contenu informatif concret, heures favorables à la participation, PV diffusés...).
<b>NIVEAU</b> 1	L'entreprise met en œuvre, de manière constante et régulière, les dispositions et instances décisionnaires prévues dans ses statuts (AG, comité de direction...).

## 1.4 Ancrage territorial

L'entreprise intègre et prend en compte dans son projet d'entreprise, les caractéristiques de son territoire. Elle participe au développement économique, social et environnemental de son territoire.

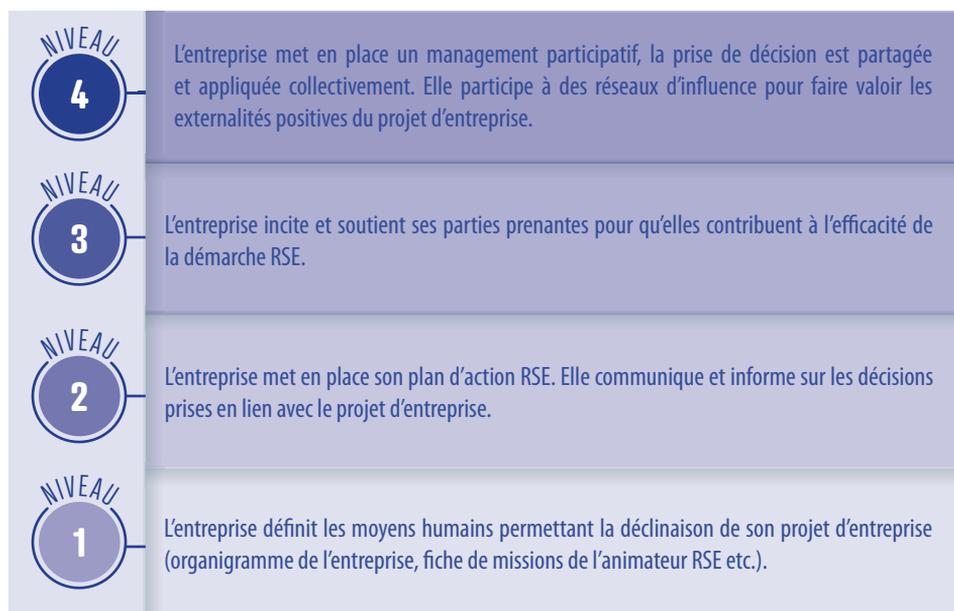
<b>NIVEAU</b> 4	L'entreprise incite ses salariés à participer au développement économique, social ou environnemental de son territoire (par exemple, mécénat de compétences, possibilité donnée aux salariés sur leur temps de travail de contribuer à des actions associatives etc.).
<b>NIVEAU</b> 3	L'entreprise soutient des filières ou initiatives locales et/ou mutualise ses ressources.
<b>NIVEAU</b> 2	L'entreprise s'implique dans les principaux espaces de participation du tissu local en lien avec ses activités (participation aux lieux d'élaboration des politiques publiques, coopération avec les collectivités, création de partenariats public-privé, participation à des initiatives et réseaux locaux...). Elle contribue au dynamisme du territoire par son offre de biens et/ou services.
<b>NIVEAU</b> 1	L'entreprise identifie les principaux acteurs et connaît les forces et les faiblesses de son territoire.

## 1.5 Pilotage du projet d'entreprise

La direction s'assure de la mise en œuvre et du pilotage du projet d'entreprise : celui-ci est décliné en plan d'action RSE avec des objectifs associés aux enjeux définis comme prioritaires.

Plan d'action : un plan d'action est un document interne à l'entreprise. Il traduit concrètement la stratégie à appliquer pour arriver à un résultat voulu. Il s'inscrit dans un processus en trois temps comprenant une phase d'élaboration, une phase de mise en œuvre et une phase de suivi et d'évaluation.

La direction alloue les ressources humaines, matérielles, financières et le temps nécessaire pour décliner ce plan d'action RSE. Elle organise et identifie les rôles et missions de chacun en cohérence avec le projet d'entreprise. Ces missions sont communiquées et comprises au sein de l'entreprise. A minima, un animateur RSE doit être identifié et ses missions listées et validées par la direction.



## 1.6 Déontologie et confidentialité

L'entreprise respecte les règles de déontologie et de confidentialité vis-à-vis de ses salariés, de ses clients et de ses partenaires, eu égard à la spécificité des actions d'inclusion menées.

Déontologie : ensemble de principes et règles éthiques qui gèrent et guident une activité professionnelle. Ces normes sont celles qui déterminent les devoirs professionnels minimums exigibles dans l'accomplissement de leur activité.

L'entreprise s'assure notamment de la confidentialité des données concernant les salariés ainsi que de l'adaptation des locaux pour permettre la confidentialité des échanges.

 <p>NIVEAU 4</p>	L'entreprise améliore régulièrement ses règles de déontologie et son système de gestion des données afin d'en renforcer la pertinence. Elle encadre et contractualise le partage et la circulation des données personnelles afin d'en assurer la protection.
 <p>NIVEAU 3</p>	L'entreprise sensibilise ses parties prenantes à la confidentialité des données échangées. Elle s'assure de la sécurité des données personnelles qu'elle détient via des mesures informatiques ou physiques (par exemple : mise à jour des antivirus, changement régulier des mots de passe, accès des locaux, procédure de sauvegarde et de récupération des données etc.)
 <p>NIVEAU 2</p>	L'entreprise construit et formalise avec les salariés les règles de déontologie. Elle respecte l'obligation d'information et de transparence à l'égard des personnes dont elle traite les données (salariés, clients, prestataires etc.). Elle permet à ces personnes d'exercer leurs droits sur leurs données (droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement...).
 <p>NIVEAU 1</p>	L'entreprise sensibilise le personnel aux règles de déontologie et à la confidentialité des données liées aux spécificités des actions d'inclusion. Elle liste les données personnelles traitées et les risques afférents. Elle vérifie que seules les personnes habilitées ont accès aux données dont elles ont besoin.

## Veilles réglementaire, technologie et concurrentielle

L'entreprise effectue une veille réglementaire afin de s'assurer du respect de la réglementation en vigueur dans les domaines professionnels (normes, qualifications, certifications...), sociaux (code du travail, formation professionnelle continue, convention collective...) et environnementaux.

NIVEAU 4	L'entreprise met en place des indicateurs concernant l'efficacité des veilles réglementaire, technologique et concurrentielle et s'assure ainsi de leur pertinence en lien avec le bilan et l'amélioration du projet d'entreprise. Elle anticipe les évolutions (réglementaire, technologique et concurrentielle) et leurs risques et opportunités.
NIVEAU 3	L'entreprise suit l'évolution du marché et réalise, en plus de la veille réglementaire, une veille technologique et concurrentielle sur les bonnes pratiques (par exemple : participation à un réseau d'entreprises ou à des groupes de travail thématiques, abonnement à des magazines spécialisés, participation à des salons, audits croisés...).
NIVEAU 2	L'entreprise formalise sa veille réglementaire (identification des personnes responsables de la veille, des personnes destinataires, du partage et du stockage d'informations...).
NIVEAU 1	L'entreprise identifie la réglementation applicable et les ressources nécessaires pour réaliser sa veille réglementaire.

## 2.1 Emplois et compétences

L'entreprise définit les moyens humains nécessaires pour mener à bien son projet d'entreprise.

Elle veille aux conditions d'emploi dans le respect de la loi (contrats, rémunération, temps de travail, prévoyance, mutuelle...).

Elle favorise le développement des compétences (formation, VAE...) de l'ensemble des salariés en combinant employabilité, évolution professionnelle et mobilité.

L'entreprise adopte un système de rémunération transparent. Celui-ci respecte la législation et, le cas échéant, la convention collective dont tous les salariés ont connaissance.

NIVEAU  
**4**

L'entreprise mène une réflexion avec ses parties prenantes sur les évolutions de son environnement économique et démographique (par exemple : GPEC territoriale, club d'entreprises, chambres consulaires...). Elle ajuste son projet d'entreprise à partir de cette réflexion partagée.

NIVEAU  
**3**

L'entreprise met en place une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (par exemple : analyse de la pyramide des âges, anticipation des départs à la retraite, anticipation de l'adaptation des compétences aux emplois, maîtrise des conséquences des changements technologiques et économiques...).

NIVEAU  
**2**

L'entreprise formalise et actualise, au fur et à mesure, un ou des plans de formation, reflet de sa préoccupation sur l'évolution professionnelle des salariés.

NIVEAU  
**1**

L'entreprise identifie régulièrement les besoins en formation des salariés (entretien annuel, entretien professionnel...).

## 2.2 Lutte contre les discriminations et promotion de l'égalité et de la diversité

L'entreprise prévient toute forme de discriminations et promeut l'égalité et la diversité en respect des dispositions légales et en cohérence avec le projet d'entreprise et son secteur d'activité.

Discrimination : traitement inégal et défavorable appliqué à certaines personnes au motif de critères interdits par la loi (24 critères sont prohibés, entre autres : l'origine, le sexe, l'âge, la religion, le handicap, la grossesse...).

Egalité : peut désigner l'égalité des chances, l'égalité de traitement et l'égalité entre les sexes.

Diversité : désigne la variété de profils humains qui peuvent exister au sein de l'entreprise (origine de pays, culture, âge, sexe, handicap, apparence physique...).

L'entreprise promeut la diversité en favorisant le recrutement et la promotion de profils diversifiés. Elle accompagne les salariés recrutés au moment de leur intégration et au cours de leur évolution professionnelle.

L'entreprise favorise l'égalité des chances entre les sexes quelle que soit la nature du poste occupé. Elle veille, par exemple, à l'accès des femmes aux postes à responsabilité, à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes à compétence et poste équivalent, à la mixité des métiers.

NIVEAU  
4

L'entreprise promeut la diversité (par exemple : forums dans les quartiers, lycées, tutorats, parrainages, partenariats avec des acteurs locaux, valorisation des personnes issues de la diversité « role models »...).

NIVEAU  
3

L'entreprise s'organise pour prévenir, identifier et remédier aux situations de discrimination. Elle utilise des outils de suivi et de mesure de sa performance en matière de diversité. Elle met en place un plan d'action d'amélioration et le suit régulièrement. Elle se fixe des objectifs de non-discrimination notamment dans ses processus de recrutement et de gestion des carrières.

NIVEAU  
2

L'entreprise sensibilise et/ou forme les salariés à la prévention des discriminations et leur rappelle le cadre légal en matière d'interdiction de la discrimination et les sanctions pénales qui s'y rattachent (par exemple, dans le livret d'accueil, par des affichages spécifiques explicatifs...).

NIVEAU  
1

L'entreprise formalise son engagement de lutte contre toute forme de discrimination (par exemple, acte d'engagement, formalisation dans le projet d'entreprise...).

## 2.3 Dialogue social

Le dialogue social désigne les méthodes de concertation entre l'employeur et les salariés en vue de l'organisation et de l'amélioration des relations individuelles et collectives du travail.

NIVEAU 4	L'entreprise prend en compte les besoins exprimés par les parties prenantes internes dans ses décisions stratégiques.
NIVEAU 3	L'entreprise consulte les salariés au-delà des obligations légales (par exemple : enquêtes de satisfaction, baromètre interne, groupes de travail dédiés...).
NIVEAU 2	L'entreprise met en place et fait vivre des modalités d'information des salariés allant au-delà des obligations légales (par exemple : groupes de travail, réunions...).
NIVEAU 1	L'entreprise s'assure que le dialogue social est animé dans le respect de ses obligations réglementaires eu égard à sa taille (en matière d'information, de réunion...). Les salariés sont informés de leurs droits et de leurs devoirs en matière de dialogue social. Les élections des représentants du personnel sont organisées, les moyens nécessaires au bon fonctionnement des instances représentatives sont présents et la négociation collective est active.

## 2.4 Santé et Sécurité au Travail

L'entreprise garantit la santé et la sécurité au travail auprès de l'ensemble des salariés et des personnes intervenant dans le cadre de ses activités.

NIVEAU 4	L'entreprise demande aux parties prenantes internes de contribuer à la définition de sa politique de santé et sécurité au travail.
NIVEAU 3	L'entreprise invite les partenaires adéquats (par exemple médecine du travail, CARSAT, ANACT, ARACT...) à porter une analyse et des préconisations sur la santé et la sécurité au travail.
NIVEAU 2	L'entreprise sensibilise et/ou forme à la prévention des accidents de travail et des maladies professionnelles. Elle formalise sa politique santé et sécurité au travail. Un plan d'action est mis en place, suivi et évalué pour diminuer les risques d'accidents du travail. Elle s'assure que la démarche de prévention est effective y compris dans les entreprises utilisatrices.
NIVEAU 1	L'entreprise réalise régulièrement l'évaluation des risques professionnels en particulier au travers du Document Unique en lien avec les facteurs de pénibilité. Cette évaluation est menée avec les salariés (Comité Social et Economique...) et partagée au sein de l'entreprise. L'entreprise s'assure de la fourniture et du port des équipements de protection individuelle (EPI) identifiées suite aux évaluations réalisées. En cas de co-activité sur des chantiers (lorsque des travailleurs de différentes entreprises interviennent simultanément ou successivement sur un même chantier), une coordination en matière de santé et de sécurité est indispensable.

## Qualité de vie au travail

L'entreprise veille à la qualité des emplois proposés pour l'ensemble des salariés et des personnes intervenant dans le cadre de ses activités (conditions de travail, conciliation vie professionnelle et vie privée, intérêt des missions, organisation du travail, ambiance de travail, communication interne, horaires, environnement et aménagement des locaux et des postes, équipements...).

NIVEAU  
4

L'entreprise définit la qualité de vie au travail comme l'une de ses priorités RSE et met en place des actions innovantes pour la favoriser. Elle consulte et implique ses parties prenantes sur l'organisation et l'amélioration de la qualité de vie au travail.

NIVEAU  
3

L'entreprise favorise un bon équilibre vie professionnelle / vie privée des salariés (pratiques, dispositifs...). Elle met en place et développe la consultation des parties prenantes internes sur l'organisation et l'amélioration de la qualité de vie au travail.

NIVEAU  
2

L'entreprise évalue régulièrement la qualité de vie au travail. Elle définit et suit des actions d'amélioration.

NIVEAU  
1

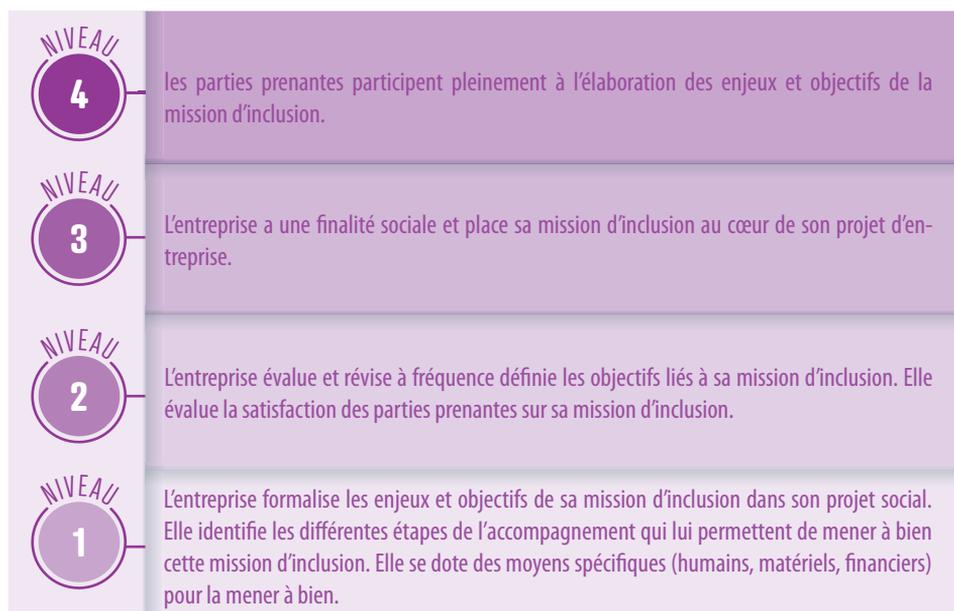
L'entreprise mène une réflexion concernant la qualité de vie au travail en respectant a minima la réglementation (horaires, droit à la déconnexion...).

# chapitre | Mission 03 d'inclusion

## 3.1 Mission d'inclusion

L'entreprise, en plus de ses activités de production de biens ou de services, met en œuvre une mission d'inclusion. Elle embauche des personnes vulnérables et leur propose une activité productive ainsi qu'un accompagnement socio-professionnel pour construire avec elles un projet professionnel et leur permettre l'accès ou le retour à un emploi durable. Pour mener à bien cette mission d'inclusion, elle mobilise des moyens humains, matériels et financiers.

L'entreprise met en œuvre une organisation spécifique qui associe un engagement collectif des équipes et des fonctions dédiées à cet accompagnement socio-professionnel. Elle organise également l'encadrement nécessaire sur le poste de travail. Pour favoriser cet accompagnement, elle facilite les temps d'échange et de collaboration entre les équipes techniques (ou de production) et les équipes dédiées à l'accompagnement socio-professionnel.



## 3.2 Accueil, recrutement et intégration

L'entreprise définit l'organisation et les modalités de l'accueil (en amont du recrutement), du recrutement et de l'intégration au poste de travail qu'elle met en place pour les personnes vulnérables.

Elle délivre aux personnes embauchées une information claire sur l'activité de l'entreprise et la spécificité de sa mission d'inclusion. Elle s'assure ainsi que la personne s'engage en connaissance de cause et de manière active sur cette étape de son parcours professionnel et qu'elle maîtrise les modalités, les enjeux et la finalité de son embauche dans l'entreprise.

Elle accompagne la personne dans sa prise de poste, veille à sa bonne intégration au sein des équipes et fournit toutes les explications nécessaires à une prise de poste sécurisante (horaires, équipe, matériel et équipement, premières activités...).

NIVEAU 4	L'entreprise réfléchit à des actions innovantes concernant ses pratiques d'accueil, de recrutement et/ou d'intégration et les expérimente.
NIVEAU 3	L'entreprise mobilise les parties prenantes pour améliorer ses pratiques d'accueil, de recrutement et d'intégration.
NIVEAU 2	L'entreprise se dote des outils nécessaires au bon déroulement de ces différentes étapes (par exemple : documents de communication sur l'entreprise, livret d'accueil, fiche de poste...). Elle s'assure que des actions concrètes sont réalisées dès le démarrage du parcours du salarié. Elle informe les parties prenantes concernées des actions réalisées.
NIVEAU 1	L'entreprise définit les profils de poste et, si nécessaire, les pré-requis de recrutement. Elle définit ses méthodes d'accueil, de recrutement et d'intégration.

### 3.3 Accompagnement durant le parcours

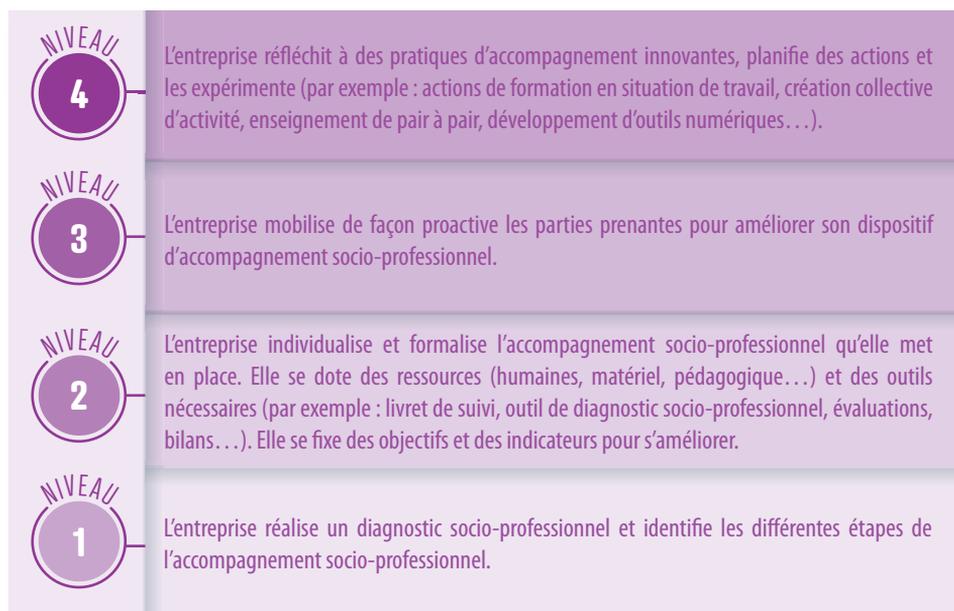
L'entreprise encadre, accompagne et forme les personnes vulnérables afin de leur permettre de retrouver leur place dans le monde du travail.

Elle met en place un accompagnement socio-professionnel individualisé pour permettre à ces salariés de définir leur projet professionnel, de lever les freins à l'emploi, d'identifier et de faire évoluer leurs compétences et d'être en capacité de construire leur projet professionnel en toute autonomie.

Cet accompagnement se concrétise, notamment, par les actions suivantes (individuelles et/ou collectives) :

- Réaliser un diagnostic de la situation sociale et professionnelle,
- Former aux outils de production, au poste de travail, aux règles d'hygiène et de sécurité,
- S'assurer d'un encadrement et/ou tutorat sur le poste de travail ou en mission afin de favoriser l'acquisition de nouvelles compétences professionnelles,
- Valoriser et/ou permettre l'acquisition de compétences transverses (respect des règles de vie collective, travail en équipe, travail en autonomie, sécurité au travail...),
- Faire émerger et co-construire le projet professionnel,
- Mettre en place et suivre des objectifs individualisés en lien avec ce projet professionnel,
- Lever les freins à l'emploi et / ou mettre en place une intermédiation sociale,
- Evaluer et valoriser les compétences acquises,
- Outiller à la recherche d'emploi.

L'entreprise identifie les besoins en formation de la personne en lien avec l'émergence et la construction du projet professionnel. L'entreprise peut être amenée à réaliser des formations en interne (par exemple : adaptation au poste de travail, savoirs de base, CLEA...) et/ou à mobiliser l'offre de formation externe. Elle élabore, le cas échéant, un plan individuel de formation et accompagne le salarié à sa mise en œuvre.



## 3.4 Préparation à l'emploi durable

L'entreprise prépare le salarié à son intégration dans l'emploi durable ou en formation qualifiante en cohérence avec son projet professionnel. Elle s'assure que celui-ci a toutes les clés en main pour valoriser les activités et les compétences acquises dans l'entreprise et l'informe, le conseille et l'outille pour sa recherche d'emploi (par exemple : curriculum vitae à jour, préparation aux entretiens d'embauche, organisation de sa recherche d'emploi etc.).

Elle formalise, avec le salarié, un bilan du parcours effectué et évalue l'atteinte des objectifs déterminés. Elle relaie les informations nécessaires auprès des partenaires concernés.

Afin de favoriser l'emploi durable, l'entreprise réalise une veille sur les opportunités d'emploi qu'offre le territoire et développe des partenariats avec les entreprises et/ou prospecte des offres d'emploi auprès de donneurs d'ordre.

NIVEAU 4	L'entreprise répond aux sollicitations et aux besoins des salariés en proposant un suivi structuré à l'issue du parcours. Elle réfléchit à des actions innovantes concernant l'intégration dans l'emploi durable et/ou en formation qualifiante et les expérimente.
NIVEAU 3	L'entreprise organise des actions pour faciliter l'emploi durable (par exemple : ateliers collectifs, coaching individuel...). Elle met en place et formalise des partenariats avec les entreprises sur son territoire pour favoriser l'emploi durable.
NIVEAU 2	L'entreprise réalise une synthèse du parcours et transmet aux parties prenantes les éléments nécessaires au bilan et à la poursuite du parcours professionnel du salarié dans le respect des règles de déontologie. Elle prend en compte les résultats des parcours pour améliorer son dispositif d'accompagnement.
NIVEAU 1	L'entreprise construit un dossier facilitant l'insertion professionnelle et indique les suites de parcours possibles (pistes de recherche d'emploi et/ou de formation).

## 4.1 Management environnemental

L'entreprise intègre la dimension environnementale dans son projet d'entreprise et prend en compte les impacts environnementaux générés par ses produits et/ou services, de leur conception jusqu'à leur fin de vie. Elle intègre, par exemple, à ses modes de production des pratiques d'économie circulaire (écoconception, économie de la fonctionnalité, écologie industrielle et territoriale, etc.) ou dans son organisation interne des pratiques plus respectueuses de l'environnement à toutes les étapes de la planification des activités (par exemple : dématérialisation des contrats, solutions de transport collectif ou co-voiturage dès que possible etc.)

NIVEAU  
**4**

L'entreprise, dans sa stratégie de développement, met en place une démarche volontariste pour agir en faveur de l'environnement sur son territoire (par exemple, partenariats avec une ONG, financement d'actions...). Elle organise régulièrement des rencontres avec les parties prenantes externes pour discuter de ses objectifs et de ses performances environnementales.

NIVEAU  
**3**

L'entreprise mobilise et consulte régulièrement les parties prenantes internes sur des actions en matière d'environnement. Elle recherche les meilleures solutions et pratiques à adopter dans la production des produits et services (par exemple en réalisant des analyses comparatives de pratiques déployées par d'autres entreprises de secteurs d'activité similaires, etc.) afin de diminuer son impact environnemental. Elle définit et suit des objectifs environnementaux.

NIVEAU  
**2**

L'entreprise sensibilise l'ensemble du personnel sur ses enjeux environnementaux. Elle met en place des outils pour mesurer ses impacts environnementaux les plus significatifs dans ses pratiques de production de biens et/ou services (analyses de cycle de vie quantitatives et qualitatives, sociales et environnementales, bilan carbone etc.). Elle hiérarchise ses impacts et structure sa démarche environnementale.

NIVEAU  
**1**

L'entreprise mène une réflexion sur l'impact environnemental de ses activités de production et/ou services et identifie ses enjeux environnementaux.

## Prévention de la pollution, gestion des déchets et utilisation durable des ressources

L'entreprise contribue à la protection de l'environnement et pour ce faire :

- Elle prévient toutes formes de pollution et limite sa production de déchets et de Gaz à Effet de Serre (GES). Les sources de pollution à considérer sont les émissions dans l'air, les rejets dans l'eau et les sols, la gestion de ses déchets, l'utilisation et la mise au rebut de produits toxiques et dangereux et toutes autres formes identifiables de pollution (odeur, bruit, impression visuelle, pollution lumineuse, vibration, émission électromagnétique, radiation, agents infectieux, émission de sources diffuses ou dispersées et risque biologique).
- Elle rationalise l'utilisation des ressources nécessaires à son activité.

NIVEAU  
4

L'entreprise sensibilise ses parties prenantes externes à la prévention de la pollution et de la génération des déchets ainsi qu'à une utilisation durable de leurs ressources et à la réduction de leur consommation d'énergie.

NIVEAU  
3

L'entreprise met en place des plans d'actions pour améliorer et réduire ses sources de pollution de l'air, de l'eau et des sols. Elle identifie et prend en compte les impacts liés à ses sources de pollution dans le cadre de ses décisions (actions, projets, stratégies d'innovation et de conception, choix d'achats, etc.). Elle met en place des actions visant à améliorer sa performance énergétique (diagnostic énergétique, isolation et rénovation des infrastructures, recyclage des calories, choix des usages énergétiques, choix des équipements énergétiques, etc.) et se fixe des objectifs.

NIVEAU  
2

L'entreprise quantifie et évalue de manière qualitative (typologie, nature, degrés de gravité) et quantitative (volume) ses sources de pollutions et ses consommations de ressources. Elle cherche à maximiser la part des ressources renouvelables, lorsque cela est possible, comparativement aux ressources non renouvelables. Elle traite ses déchets dans le cadre des filières de recyclage et de valorisation (réemploi, réutilisation, recyclage).

NIVEAU  
1

L'entreprise identifie l'ensemble de ses sources de pollution (flux de matière, eau et énergie sortants) ainsi que ses consommations renouvelables et non renouvelables (eau, énergie, matière, parc automobile...) et les traite en conformité avec la réglementation.

## Achats responsables

L'entreprise gère ses choix de fournisseurs et de produits / services / prestations / infrastructures en prenant en compte des critères sociaux et environnementaux qui s'appuient sur trois aspects fondamentaux de la mise en œuvre d'une démarche d'achats responsables :

- Qu'est-ce que j'achète ? Nécessité d'une prise en compte des critères sociaux et environnementaux dans le processus de choix et d'achat des produits et matières premières.
- A qui j'achète ? Nécessité d'une prise en compte des critères sociaux et environnementaux dans le choix des fournisseurs et des partenaires.
- Comment j'achète ? Nécessité d'analyser ses pratiques d'achat et de s'assurer d'une bienveillance à l'égard des fournisseurs tout au long du processus achat.

NIVEAU  
4

L'entreprise fait participer les parties prenantes à sa politique d'achats responsables. Elle sensibilise les parties prenantes externes à l'importance des achats responsables (par exemple par la rédaction et la communication d'une charte des achats responsables).

NIVEAU  
3

L'entreprise se fixe des objectifs en matière d'achats responsables. Elle achète, lorsque cela est possible, des produits éco-conçus à tous niveaux (consommables, matières premières, outils de production . . .) et recourt préférentiellement à des fournisseurs engagés RSE.

NIVEAU  
2

L'entreprise met en place un suivi des achats responsables. Elle s'efforce d'intégrer des critères sociaux et environnementaux dans le choix de ses produits et fournisseurs.

NIVEAU  
1

L'entreprise s'assure que les produits qu'elle achète sont en conformité avec les normes et directives en vigueur (exemples : zéro phyto pour les espaces verts, conditions et préconisations d'usage, précautions à adopter par exemple la fourniture de fiches de données de sécurité, etc.). Elle mène une réflexion sur les trois niveaux de ses pratiques d'achat : qu'est-ce que j'achète, à qui, comment ?

## 5.1 Audits internes

L'entreprise met en place un système d'audit interne pour s'assurer que les dispositions organisationnelles et opérationnelles prises dans le cadre de son engagement RSE sont établies, connues, comprises et appliquées.

L'audit interne permet de :

- Vérifier l'efficacité du domaine audité, c'est-à-dire son aptitude à atteindre les objectifs,
- Identifier des pistes d'amélioration et des recommandations pour l'entreprise,
- Conforter les bonnes pratiques observées pour encourager les équipes et capitaliser ces pratiques dans l'entreprise.

NIVEAU  
**4**

L'entreprise intègre et questionne ses parties prenantes externes dans son activité d'audit.

NIVEAU  
**3**

L'entreprise optimise son activité d'audit (fréquence volontariste et représentativité, montée en compétence des auditeurs, partages d'expérience, audits croisés...). L'exploitation des rapports d'audit joue un rôle prépondérant dans l'amélioration continue.

NIVEAU  
**2**

L'entreprise mène des audits internes à intervalles planifiés pour déterminer si le système de management est :

- conforme aux dispositions attendues par le présent référentiel et aux exigences du système de management établies par l'entreprise ;
- mis en œuvre et entretenu de manière efficace ;
- en adéquation avec la finalité de son projet d'entreprise.

Les auditeurs sont formés et n'auditent pas leur propre travail.

L'entreprise planifie un programme d'audit (critères, champ, fréquence, méthodes) et définit les responsabilités et exigences pour mener les audits. Elle conserve le compte rendu des audits. Elle partage les résultats avec les parties prenantes internes concernées et suit les actions à mener.

L'entreprise s'assure que toutes les actions d'amélioration nécessaires sont entreprises dans un délai raisonnable. Les activités de suivi incluent la vérification des actions menées et le compte rendu des résultats de cette vérification.

NIVEAU  
**1**

L'entreprise réfléchit à la mise en œuvre de son système d'audit et anticipe la formation de ses auditeurs internes.

## 5.2 Mesure et analyse des résultats

### • Résultats économiques

Afin de démontrer la viabilité de son projet d'entreprise, l'entreprise doit s'assurer de la viabilité de son projet économique. Pour cela elle se dote d'outils de suivi économique et d'analyse régulière de sa performance et étudie les risques économiques pouvant affecter la poursuite de son projet d'entreprise.

Dans le cas où les résultats attendus ne sont pas atteints, des actions d'amélioration doivent être entreprises.

NIVEAU  
4

L'entreprise rend publics ses résultats économiques auprès des parties prenantes internes et externes. Elle interroge et prend en compte les attentes des parties prenantes pour définir de nouveaux indicateurs économiques.

NIVEAU  
3

L'entreprise partage ses résultats économiques avec les parties prenantes internes et les commente. Elle sollicite les parties prenantes internes pour définir de nouveaux indicateurs économiques. Elle utilise les fruits de son activité économique au service du projet d'entreprise et des salariés.

NIVEAU  
2

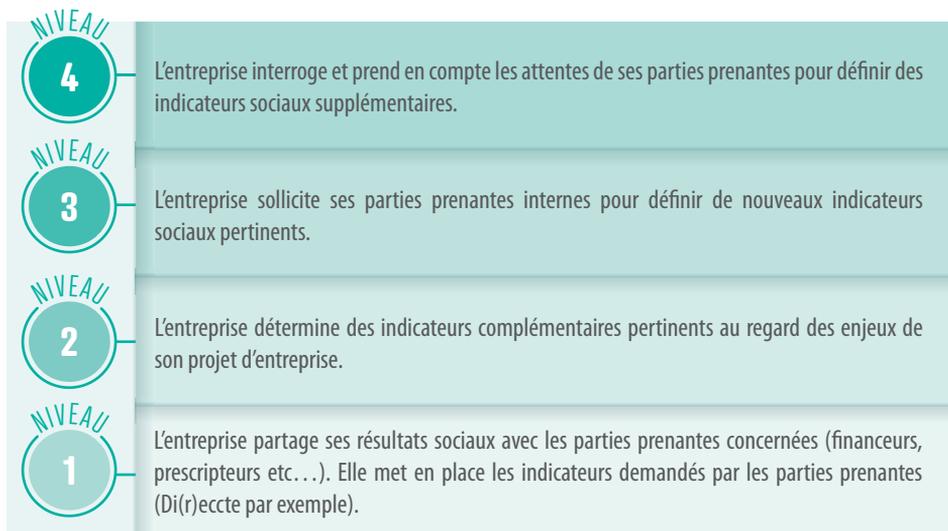
L'entreprise analyse et partage ses résultats économiques en interne avec les membres de la gouvernance. Elle met en place des indicateurs complémentaires (ratio financier, de productivité, statistiques sur les profils des salariés, sur les positionnements etc.) et engage les plans d'action nécessaires.

NIVEAU  
1

L'entreprise tient son bilan et compte de résultat à jour ainsi que des tableaux de bord de suivi. Elle partage ses résultats économiques avec les parties prenantes concernées (financeurs, prescripteurs, etc.).

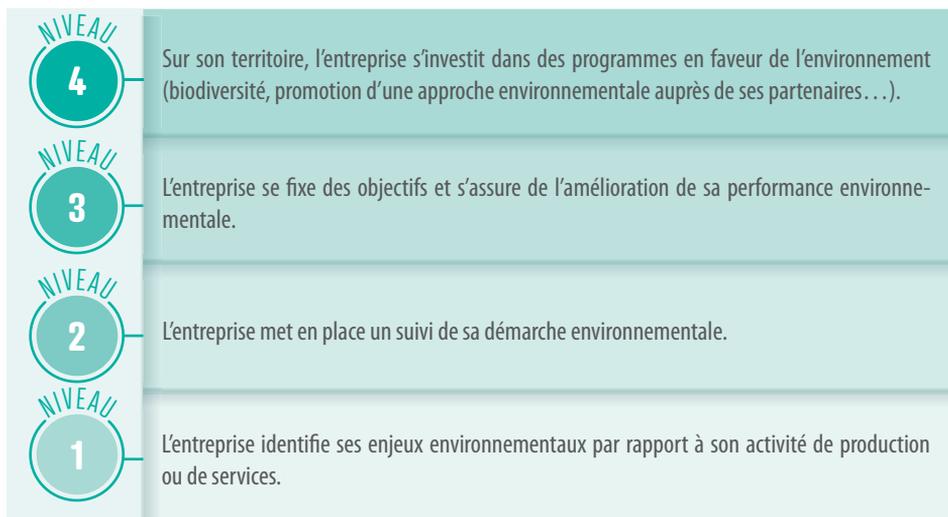
## • Résultats sociaux

L'entreprise identifie, mesure et analyse régulièrement les clés de réussite et les difficultés repérées dans le cadre de sa mission d'inclusion. En fonction de ces mesures et analyses qualitatives ou quantitatives, l'entreprise pérennise les actions efficaces et met en place des actions d'amélioration.



## • Résultats environnementaux

L'entreprise se dote d'outils de suivi qui lui permettent de piloter sa démarche environnementale au regard de son activité, de ses contraintes et de ses objectifs. Ces outils seront en adéquation avec ses capacités et ses enjeux environnementaux.



## 5.3 Evaluation de la satisfaction des parties prenantes

L'entreprise détermine et met en place une méthodologie pour mener une évaluation de la perception du niveau de satisfaction des parties prenantes, en lien avec le projet d'entreprise. Elle recherche ainsi des axes d'amélioration.

NIVEAU  
4

L'entreprise implique ses parties prenantes dans l'amélioration de l'évaluation de la satisfaction (par exemple : panels parties prenantes, événements grand public organisés par l'entreprise...).

NIVEAU  
3

L'entreprise détermine des objectifs et des indicateurs de performance de satisfaction des parties prenantes. Elle définit un plan d'actions dont elle mesure régulièrement l'efficacité.

NIVEAU  
2

L'entreprise évalue la satisfaction de ses parties prenantes (par exemple, enquêtes, comptes rendus de visite et de réunions et leur évaluation, exploitation d'audits clients...) et tient compte des résultats pour rechercher des actions d'amélioration.

NIVEAU  
1

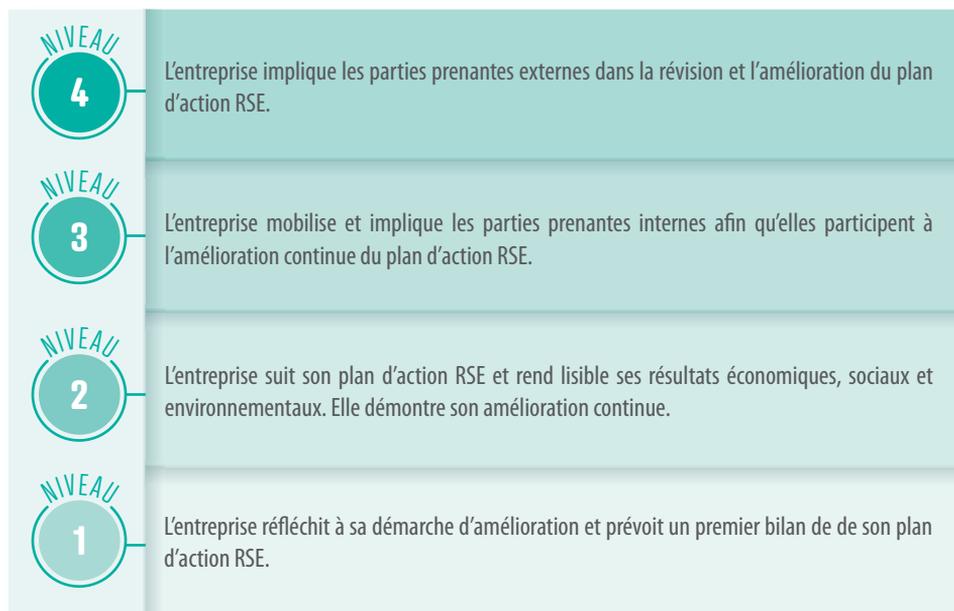
L'entreprise prend en compte, traite et répond aux demandes des parties prenantes.

## Bilan et amélioration du plan d'action RSE

Pour s'améliorer, l'entreprise fait une évaluation à fréquence définie de son plan d'action RSE, en se questionnant sur la pertinence des actions en lien avec ses enjeux RSE (économiques, sociaux et environnementaux). Elle revoit ses objectifs et indicateurs en fonction des résultats de cette évaluation. Pour ce faire, elle se fonde sur l'ensemble des attendus des critères précédents du chapitre 5. Cette évaluation comprend entre autres :

- les résultats économiques, sociaux et environnementaux ;
- les résultats de la veille réglementaire, technologique et concurrentielle ;
- les résultats d'audits, internes et externes ;
- les résultats de la satisfaction des parties prenantes.

Cette évaluation doit pouvoir orienter l'entreprise sur ses actions stratégiques à améliorer et / ou déployer. Les résultats de cette évaluation doivent être conservés. A partir de cette évaluation, l'entreprise actualise son projet d'entreprise.



# RSEi

Responsabilité Sociétale  
des Entreprises inclusives

Démarche évaluée par AFNOR Certification



la fédération  
des entreprises  
d'insertion

Efficacité économique,  
finalité sociale

**La fédération des entreprises d'insertion**

18-20 rue Claude Tillier

75012 Paris

Tél. 01 53 27 34 80

[www.lesentreprisesdinsertion.org](http://www.lesentreprisesdinsertion.org)



**Groupe AFNOR**

11 rue F. de Pressensé

93571 La Plaine Saint-Denis Cedex

Tél. 01 41 62 80 00

[www.afnor.org](http://www.afnor.org)



Rendez-vous sur

[www.lesentreprisesdinsertion.org](http://www.lesentreprisesdinsertion.org)

pour télécharger la plaquette  
de présentation du label RSEi