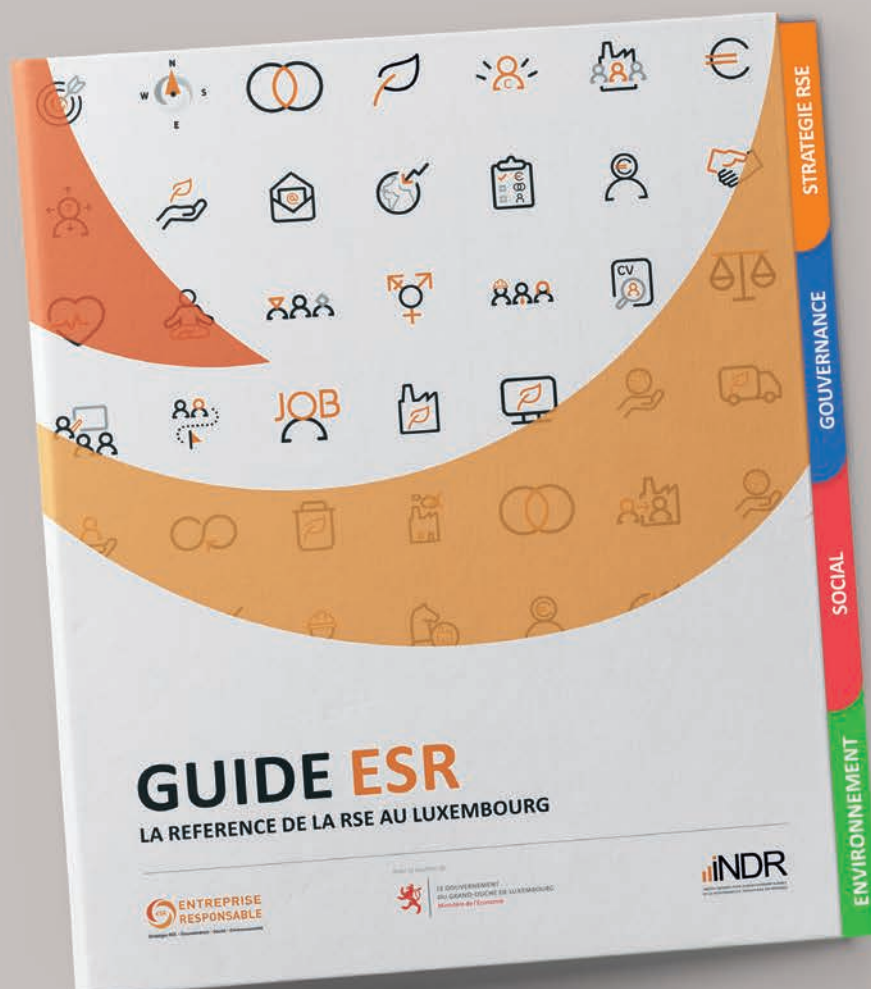


# RSE : LES ENTREPRISES S'ENGAGENT. ET VOUS ?



**Contribuez au développement durable et relevez les défis du 21<sup>ème</sup> siècle.**

La RSE est le meilleur outil stratégique pour à la fois renforcer la résilience de votre entreprise, développer le potentiel de vos salariés, et réussir votre transition énergétique et environnementale.

Le Guide ESR recense les thématiques essentielles de la RSE au Luxembourg. Développé par l'INDR en collaboration avec les principaux acteurs nationaux de la RSE, il vous propose des solutions concrètes adaptées à votre entreprise, quels que soient sa taille ou son secteur d'activité. [www.esr.lu](http://www.esr.lu)



## RSE : LA CONTRIBUTION DES ENTREPRISES AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Ouvrage de référence de la RSE au Luxembourg, le Guide ESR recense les principales attentes de la société envers les entreprises et vous présente une vue d'ensemble des thématiques pertinentes de la RSE. Décliné en 40 objectifs et une centaine de fiches pratiques, il vous accompagne dans la mise en œuvre concrète de la RSE dans votre entreprise. Le Guide ESR rassemble des descriptions détaillées, les principales normes internationales, les menaces et opportunités, et les meilleures pratiques en RSE.

Le Guide ESR s'adresse tant aux débutants qu'aux managers engagés en RSE. En tant que dirigeant ou coordinateur RSE, vous découvrirez comment développer une stratégie RSE, améliorer la gouvernance, gérer les attentes sociétales et limiter les impacts environnementaux de votre entreprise. Le Guide ESR vous prépare à votre auto-évaluation en ligne et, en cas d'intérêt, vous accompagne vers le label ESR – ENTREPRISE RESPONSABLE.

CONSULTEZ LA VERSION GRATUITE DU GUIDE SUR [WWW.ESR.LU](http://WWW.ESR.LU)

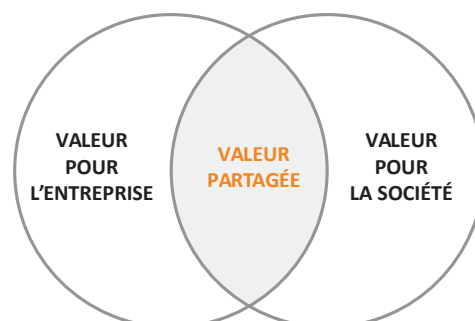
## VERS UNE ÉCONOMIE DURABLE

Le développement durable propose un modèle économique qui couvre les besoins actuels des êtres humains, tout en permettant aux générations futures de satisfaire les leurs. Basée traditionnellement sur 3 piliers interdépendants (environnement, social, économie), la définition actualisée se concentre sur la résilience, et situe l'économie comme étant l'intermédiaire entre les besoins de la société et les limites des systèmes terrestres. Depuis 2015, l'ONU mobilise la société mondiale autour des 17 Objectifs de Développement Durable (ODD/SDG).

## RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

La RSE, abréviation de responsabilité sociale (ou sociétale) des entreprises, de l'anglais *Corporate Social Responsibility* (CSR), regroupe l'ensemble des moyens et actions volontaires d'une entreprise pour contribuer au développement durable.

La RSE est l'outil stratégique qui aide votre entreprise à s'adapter à son contexte économique, social et environnemental, tout en créant de la valeur partagée aussi bien pour elle-même que pour la société dans laquelle elle évolue. L'ISO 26000 est la norme de référence non-certifiable de la RSE.



## QUE FAIRE POUR DEVENIR UNE ENTREPRISE RESPONSABLE ?



Identifiez les attentes de la société envers votre entreprise et développez une stratégie RSE qui crée de la valeur partagée pour votre entreprise et pour la société.



Intégrez les principes essentiels de la RSE dans votre gouvernance pour améliorer la prise de décision et la gestion de vos parties prenantes.



Mettez en œuvre une stratégie RH responsable, et adoptez un comportement bienveillant et équitable envers vos salariés tout au long de leur carrière.



Développez une chaîne de valeur écoresponsable pour augmenter l'efficacité de vos activités et pour limiter les impacts environnementaux.

## LE PROGRAMME NATIONAL ESR

Pour vous accompagner sur la voie de la durabilité, l'INDR met à votre disposition le programme national ESR-ENTREPRISE RESPONSABLE. Vous y découvrirez des moyens d'action concrets pour améliorer la contribution de votre entreprise au développement durable : explications, formations, conseils, solutions pratiques, évaluation, vérification indépendante et valorisation de votre comportement responsable par l'obtention du label ESR.

Depuis 2010, plus de 1.300 entreprises ont été sensibilisées à la RSE. Les 200 entreprises labellisées ESR forment aujourd'hui l'un des plus grands réseaux d'entreprises responsables en Europe.

Le programme ESR vous propose 3 gammes de services adaptées à vos besoins :



### Comprendre la RSE

Familiarisez-vous avec le développement durable et la RSE. Le Guide ESR expose les principales thématiques RSE et vous recommande des solutions concrètes pour améliorer votre gouvernance, gérer vos salariés de manière responsable et optimiser vos impacts environnementaux. L'INDR vous propose en outre un cycle complet de formations. Les experts agréés par l'INDR vous offrent au besoin du conseil sur mesure. L'association ProRSE vous permet de rencontrer des professionnels de la RSE et de partager des bonnes pratiques.

**CONSULTEZ LE GUIDE ESR ET PARTICIPEZ AUX FORMATIONS DE L'INDR**



### Évaluer sa responsabilité

Pour connaître l'état des lieux de la RSE dans votre entreprise, le Guide ESR vous offre gratuitement une fonction d'auto-évaluation en ligne. Vous pouvez ainsi facilement mesurer votre niveau de responsabilité par rapport aux enjeux de la RSE au Luxembourg et commander en option une présentation détaillée du résultat. Ce tableau de bord personnalisé formalise vos accomplissements et vous accompagne dans l'amélioration continue de votre performance ESG (environnement, social, gouvernance).

**INSCRIVEZ-VOUS SUR [WWW.ESR.LU](http://www.esr.lu) ET ÉVALUEZ VOTRE NIVEAU DE RESPONSABILITÉ**



### Bénéficier du label ESR

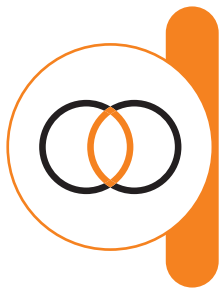
Le label ESR - ENTREPRISE RESPONSABLE est la marque de distinction qui valorise votre contribution au développement durable et confirme la création de valeur partagée. L'INDR honore ainsi vos bonnes pratiques et vous accorde des avantages concrets. Les entreprises labellisées ESR emploient plus de 50.000 salariés au Luxembourg.

**CONFIRMEZ VOTRE ENGAGEMENT ET DEVENEZ UNE ENTREPRISE RESPONSABLE**

## QUELS SONT LES AVANTAGES DE LA RSE ?

La RSE propose un ensemble cohérent d'actions qui répondent à des problématiques sociétales pertinentes pour votre activité et qui offrent des solutions durables tant pour votre entreprise que pour la société. Pour assurer sa pérennité, une entreprise ne peut en effet plus considérer le retour sur investissement comme seule pierre angulaire de son édifice économique, mais elle conçoit la création de valeur comme un système cohérent :

- **Connaissances et capital intangible** : culture d'entreprise, sécurité, santé, bien-être des salariés, baisse de l'absentéisme, motivation et engagement, fidélisation des salariés, marque employeur, compétences, etc.
- **Processus et exécution de tâches** : conformité, innovation, qualité et amélioration continue, efficacité énergétique, productivité, résilience des chaînes d'approvisionnement, économie circulaire, réduction du gaspillage, de la pollution, et de l'empreinte carbone, etc.
- **Valeur perçue par le client et les autres parties prenantes** : réputation et image de marque, utilité des biens et services, meilleure satisfaction des besoins, fidélisation des clients, transparence et confiance, avantage concurrentiel, etc.
- **Valeur financière** : profit, accès à de nouveaux marchés et appels d'offres, meilleures ventes et marges, ROI, gestion des risques, maîtrise des coûts, accès à du capital et des taux d'intérêt attractifs, subventions et aides financières, etc.



# STRATÉGIE RSE

	<b>1. IDENTIFIER LES ACTIVITÉS</b>	
	■ Identifier toutes les activités de l'entreprise .....	R01
	■ Identifier les activités d'entités contrôlées ou dépendantes .....	R02
	■ Définir l'étendue des activités incluses dans l'évaluation ESR .....	R03
	<b>2. ANALYSER LES IMPACTS</b>	
	■ Identifier les impacts économiques de l'entreprise .....	R04
	■ Identifier les impacts sociaux de l'entreprise .....	R05
	■ Identifier les impacts environnementaux de l'entreprise .....	R06
	<b>3. RECONNAÎTRE LES PARTIES PRENANTES</b>	
	■ Identifier les attentes de la société .....	R07
	■ Identifier les parties prenantes .....	R08
	■ Identifier les intérêts des parties prenantes .....	R09
	<b>4. DÉTERMINER LA RESPONSABILITÉ DE L'ENTREPRISE</b>	
	■ Déterminer les thématiques RSE pertinentes pour l'entreprise, la société et les parties prenantes .....	R10
	■ Déterminer les thématiques RSE prioritaires .....	R11
	<b>5. DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE RSE INTÉGRÉE</b>	
	■ Définir une stratégie RSE .....	R12
	■ Adapter la stratégie de l'entreprise à la stratégie RSE .....	R13
	<b>6. METTRE EN ŒUVRE LA STRATÉGIE RSE</b>	
	■ Nommer un(e) responsable RSE qui coordonne la stratégie RSE .....	R14
	■ Élaborer un plan d'action pour mettre en œuvre la stratégie RSE .....	R15
	■ Allouer des ressources à la mise en œuvre de la stratégie RSE .....	R16
	■ Communiquer la performance ESG .....	R17
	<b>7. CRÉER DE LA VALEUR PARTAGÉE</b>	
	■ S'assurer que la stratégie RSE développe les connaissances dans l'entreprise .....	R18
	■ S'assurer que la stratégie RSE améliore les processus de l'entreprise .....	R19
	■ S'assurer que la stratégie RSE crée de la valeur pour les clients .....	R20
	■ S'assurer que la stratégie RSE crée de la valeur financière .....	R21
	■ S'assurer que la stratégie d'entreprise crée de la valeur sociétale .....	R22

## STRUCTURE DU GUIDE ESR

Le Guide ESR est organisé en 4 grands **chapitres** qui reflètent les 3 piliers traditionnels du développement durable et qui reposent sur un fondement commun, le volet stratégique de la RSE. Les chapitres sont structurés par **objectifs**, illustrés par des pictogrammes. Chaque objectif se décline ensuite en **thématiques RSE**, présentées sous forme de fiches pratiques. Un objectif est atteint si les thématiques associées sont mises en œuvre.



Le contenu complet du Guide ESR est accessible gratuitement sur [www.esr.lu](http://www.esr.lu) ou peut être commandé auprès de l'INDR sous forme d'un classeur éco-conçu d'utilisation pratique.



# GOVERNANCE



## 8. ASSURER LA PÉRENNITÉ ÉCONOMIQUE

- Assurer une gestion des risques ..... G01
- Encourager l'amélioration continue ..... G02



## 9. ASSURER LA CONFORMITÉ JURIDIQUE

- Assurer une veille législative et réglementaire ..... G03
- Gérer les contrats ..... G04



## 10. ASSURER UN COMPORTEMENT RESPONSABLE

- Adopter un comportement éthique ..... G05
- Respecter le principe de transparence ..... G06
- Respecter le principe de redevabilité ..... G07



## 11. S'ENGAGER POUR LA SOCIÉTÉ

- Engager des actions philanthropiques ..... G08
- Encourager l'engagement des salariés ..... G09
- Soutenir l'entrepreneuriat social ..... G10



## 12. DÉVELOPPER LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE

- Définir la mission et la vision ..... G11
- Comprendre l'environnement interne et externe de l'entreprise ..... G12
- Définir une stratégie d'entreprise ..... G13



## 13. AMÉLIORER LA PRISE DE DÉCISION

- Définir les fonctions de la direction générale ..... G14
- Définir les fonctions des autres organes de direction ..... G15
- Équilibrer la composition des organes de décision ..... G16
- S'assurer que le processus de prise de décision mette en œuvre la stratégie d'entreprise ..... G17



## 14. AMÉLIORER LA STRUCTURE DE L'ENTREPRISE

- Optimiser la structure de l'entreprise pour exécuter la stratégie ..... G18
- Investir de manière responsable ..... G19
- Identifier la chaîne de valeur ..... G20
- Rendre la structure de l'entreprise et la chaîne de valeur transparentes pour les parties prenantes ..... G21



## 15. COMMUNIQUER

- Optimiser les systèmes d'information pour partager les connaissances ..... G22
- Dialoguer avec les parties prenantes internes ..... G23
- Dialoguer avec les parties prenantes externes ..... G24
- Gérer la confidentialité et la sécurité des données ..... G25



## 16. GÉRER LES PARTIES PRENANTES INTERNES

- Adopter un comportement responsable envers les actionnaires minoritaires ..... G26
- Adopter un comportement responsable envers les salariés ..... G27
- Impliquer les salariés dans la gouvernance ..... G28



## 17. GÉRER LES CLIENTS

- Adopter un comportement responsable envers les clients ..... G29
- Offrir des biens et services responsables ..... G30
- Communiquer de manière responsable avec les clients ..... G31
- Assurer un service après-vente responsable ..... G32



## 18. GÉRER LES AUTRES PARTIES PRENANTES EXTERNES

- Adopter un comportement responsable envers les fournisseurs ..... G33
- Adopter un comportement responsable envers les pouvoirs publics ..... G34
- Adopter un comportement responsable envers la société civile ..... G35
- Adopter un comportement responsable envers les concurrents ..... G36
















## 19. COOPÉRER AVEC LES PARTIES PRENANTES EXTERNES

- Coopérer avec les clients ..... G37
- Coopérer avec les fournisseurs ..... G38
- Coopérer avec les pouvoirs publics ..... G39
- Coopérer avec la société civile ..... G40
- Coopérer avec les concurrents ..... G41



# SOCIAL

	<b>20. RESPECTER LES DROITS DE L'HOMME</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Assurer le respect des droits de l'homme ..... S01</li><li>Assurer le respect des droits de l'homme dans toute la chaîne de valeur ..... S02</li></ul>
	<b>21. GÉRER LA SÉCURITÉ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Garantir la sécurité au travail ..... S03</li><li>Assurer la prévention des accidents de la route liés au travail ..... S04</li></ul>
	<b>22. GÉRER LA SANTÉ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Garantir la santé au travail ..... S05</li><li>Encourager les salariés à préserver leur santé ..... S06</li></ul>
	<b>23. GÉRER LE BIEN-ÊTRE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Veiller au bien-être des salariés ..... S07</li><li>Assurer un environnement de travail agréable et adapté ..... S08</li><li>Encourager l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée ..... S09</li><li>Assurer la prévention du stress au travail ..... S10</li><li>Assurer la prévention du harcèlement et de la violence au travail ..... S11</li></ul>
	<b>24. GÉRER LA DIVERSITÉ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Assurer une gestion intégrée de la diversité ..... S12</li><li>Tenir compte de l'identité culturelle des salariés ..... S13</li><li>Tenir compte de l'état de santé des salariés ..... S14</li><li>Tenir compte de l'âge des salariés ..... S15</li></ul>
	<b>25. ASSURER L'ÉGALITÉ DES CHANCES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Assurer l'égalité des chances entre les genres ..... S16</li></ul>
	<b>26. DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE RH RESPONSABLE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gérer les salariés selon une stratégie RH responsable ..... S17</li></ul>
	<b>27. RECRUTER DE MANIÈRE RESPONSABLE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Assurer la transparence des postes vacants ..... S18</li><li>Sélectionner les candidats de manière responsable ..... S19</li><li>Mener des entretiens d'embauche de manière responsable ..... S20</li><li>Recruter des personnes difficilement employables ..... S21</li><li>Recruter des jeunes ..... S22</li><li>Recruter des seniors ..... S23</li><li>Recruter des personnes en situation de handicap ..... S24</li></ul>
	<b>28. INTÉGRER LES SALARIÉS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Assurer un accueil responsable aux nouveaux salariés ..... S25</li><li>Assurer l'inclusion des salariés tout au long de leur carrière ..... S26</li></ul>
	<b>29. RÉTRIBUER DE MANIÈRE RESPONSABLE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Assurer une rémunération responsable aux salariés ..... S27</li><li>Offrir des avantages aux salariés ..... S28</li><li>Assurer une reconnaissance aux salariés ..... S29</li></ul>
	<b>30. GÉRER LE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Encourager le développement des compétences des salariés ..... S30</li><li>Encourager le développement de carrière des salariés ..... S31</li><li>Évaluer la performance des salariés de manière responsable ..... S32</li></ul>
	<b>31. GÉRER LES MOBILITÉS PROFESSIONNELLES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gérer les mobilités professionnelles des salariés ..... S33</li><li>Accompagner les salariés lors de la prise de nouvelles fonctions ou responsabilités ..... S34</li><li>Assurer la réinsertion des retours ..... S35</li></ul>
	<b>32. ASSURER L'EMPLOYABILITÉ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Favoriser le maintien dans l'emploi des salariés ..... S36</li><li>Assurer l'employabilité des salariés sur le marché du travail ..... S37</li></ul>





# ENVIRONNEMENT



## 33. FAVORISER UNE CONSTRUCTION DURABLE

- Améliorer l'impact environnemental des bâtiments ..... E01
- Utiliser des matériaux de construction écoresponsables ..... E02
- Améliorer l'impact environnemental des zones vertes et surfaces non bâties ..... E03



## 34. CHOISIR DES INSTALLATIONS ET ÉQUIPEMENTS SELON DES CRITÈRES RESPONSABLES

- Améliorer l'impact environnemental des installations et équipements ..... E04
- Choisir le matériel informatique selon des critères responsables ..... E05
- Choisir le mobilier de bureau selon des critères responsables ..... E06



## 35. CHOISIR DES FOURNITURES ET PRESTATIONS SELON DES CRITÈRES RESPONSABLES

- Choisir les fournitures de bureau selon des critères responsables ..... E07
- Choisir des produits alimentaires selon des critères responsables ..... E08
- Organiser des événements responsables ..... E09
- Utiliser des produits d'entretien à faible impact environnemental ..... E10



## 36. PRÉSERVER LES RESSOURCES NATURELLES

- Gérer l'eau de manière responsable ..... E11
- Utiliser des sources d'énergie renouvelable ..... E12
- Améliorer l'efficacité énergétique des TIC ..... E13
- Améliorer l'efficacité énergétique des installations et équipements ..... E14
- Choisir les matières premières selon des critères écoresponsables ..... E15



## 37. OPTIMISER LES TRANSPORTS

- Réduire l'impact environnemental des activités logistiques ..... E16
- Réduire l'impact environnemental des déplacements des salariés ..... E17



## 38. APPLIQUER LES PRINCIPES DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

- Appliquer l'éco-conception aux biens et services de l'entreprise ..... E18
- Réduire l'impact environnemental des processus de production ..... E19
- Utiliser des composants à faible empreinte environnementale dans la production ..... E20
- Réduire l'impact environnemental des emballages ..... E21



## 39. GÉRER LES DÉCHETS

- Adopter une gestion durable des déchets ..... E22
- Réduire les déchets de bureau ..... E23
- Réduire les déchets ménagers ..... E24
- Réduire les déchets spécifiques liés à l'activité ..... E25



## 40. RÉDUIRE LES POLLUTIONS ET NUISANCES

- Réduire les émissions de gaz à effet de serre ..... E26
- Réduire la pollution atmosphérique ..... E27
- Réduire la pollution du sol et de l'eau ..... E28
- Réduire les nuisances ..... E29



Créé en 2007, sous l'égide de l'Union des Entreprises Luxembourgeoises (UEL) et de ses membres, l'Institut National pour le Développement durable et la Responsabilité sociale des entreprises (INDR) a pour mission de guider les entreprises nationales dans l'adoption de la RSE afin qu'elles contribuent au développement durable et améliorent leur compétitivité et leur image.

Acteur de référence de la RSE au Luxembourg, l'INDR promeut la RSE au niveau institutionnel et offre un accompagnement complet aux entreprises.

#### INDR

7, rue Alcide de Gasperi, Luxembourg-Kirchberg | B.P. 3024 - L-1030 Luxembourg  
Tél. : (+352) 27 330-886 | Email : [indr@indr.lu](mailto:indr@indr.lu) | [www.indr.lu](http://www.indr.lu) | [www.esr.lu](http://www.esr.lu)

© INDR - octobre 2020

