

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	5
Introduction	7

Première partie CONTEXTE ET DÉFINITIONS

Chapitre I^{er} - Responsabilité sociétale et management responsable 10

Chapitre II - Les raisons de s'engager	12
1. Se différencier	12
2. S'adapter et innover	12
3. Améliorer ses performances	13
4. Améliorer son image	13
5. Améliorer l'efficacité de son organisation et la cohésion des équipes	13

Deuxième partie LES POINTS CLÉS DU MANAGEMENT RESPONSABLE

Chapitre I^{er} - Les principes de développement durable	16
1. Devoir de vigilance	17
2. Devoir d'inclusion	17
3. Intégrité	17
4. Transparence	17

Chapitre II - Les enjeux de développement durable	19
1. Consommations d'énergie	19
2. Consommation d'eau	25
3. Matériaux	26
4. Produits finis	27
5. Aliments et boissons	29
6. Déchets	33
7. Bruits et autres nuisances	41
8. Transport et logistique	45
9. Émissions de gaz à effet de serre	47
10. Biodiversité et préservation de la nature	51
11. Bien-être animal	54
12. Site	56
13. Communication responsable	59
14. Discrimination et groupes vulnérables/accessibilité	61
15. Diversité culturelle et droits culturels	67
16. Relations et conditions de travail	68
17. Santé et sécurité au travail	71

18. Développement du capital humain et formation	74
19. Santé et sécurité des visiteurs et du public	78
20. Protection des données et de la vie privée	80
21. Implication auprès des communautés/investissement dans la société	81
22. Éducation et culture	83
23. Numérique	87
24. Corruption	90
25. Concurrence loyale	91
26. Sensibilisation au développement durable et promotion de la RSE	92
27. Commercialisation responsable	96
28. Développement économique local	97
29. Performance économique	97

Chapitre III - Le dialogue avec les parties prenantes 101

Chapitre IV - L'approche processus 102

Chapitre V - L'amélioration continue 105

Troisième partie

ÉLABORER ET DÉPLOYER SON SYSTÈME DE MANAGEMENT RESPONSABLE

Chapitre I^{er} - Préparer, planifier 108

1. Déterminer le périmètre du système de management responsable	108
2. Définir ses valeurs et ses principes de développement durable	110
3. Déterminer les enjeux prioritaires	112
a. Approfondir l'analyse de l'organisation et du contexte	112
b. Identifier les parties prenantes et organiser le dialogue avec elles	112
c. Déterminer les risques et opportunités	119
d. Identifier les exigences légales et autres exigences	119
e. Identifier et évaluer les enjeux	121
4. Déterminer la politique de développement durable et assurer le <i>leadership</i>	123
5. Se fixer des objectifs de développement durable et planifier des actions pour les atteindre	125

Chapitre II - Réaliser, mettre en œuvre 126

1. Identifier et fournir les ressources et les compétences nécessaires	126
2. Communiquer	127
3. Maîtriser les informations documentées	128
4. Assurer la maîtrise opérationnelle	129

Chapitre III - Vérifier, évaluer 132

1. Surveillance, mesure, analyse et évaluation	132
2. Évaluer les performances au regard des principes de développement durable	135
3. Audit interne	136
4. Revue de direction	137

Chapitre IV - Agir, ajuster, améliorer 139

1. Amélioration : non-conformités et actions correctives	139
--	-----

Quatrième partie
LA CERTIFICATION, COMMENT ÇA MARCHE ?

L'audit de certification	142
Témoignages	143
Conclusion	151
Bibliographie	152
Organismes, institutionnels	154
Glossaire	155