








MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES



SOMMAIRE GÉNÉRAL

	CLÉS DE LECTURE.....	3
	FASCICULE 1 : ENTRÉE EN MATIERE.....	7
	FASCICULE 2 : LIGNES DIRECTRICES.....	25
	FASCICULE 3 : MISE EN ŒUVRE.....	51
	FASCICULE 4 : INDICATEURS POUR LE PILOTAGE ET LE DIALOGUE.....	144
	FASCICULE 5 : ANNEXES.....	165

LES CLÉS DE LECTURE DU



QU'ENTEND-ON PAR « RSE » ET « LOGISTIQUE » ?

La **responsabilité sociétale des entreprises (RSE)** représente l'intégration, dans le monde de l'entreprise, des principes du développement durable et de ses trois piliers : environnement, social, économie. Telle que définie dans des standards internationaux, la RSE est composée de sept champs d'action : gouvernance, droits de l'Homme, social, environnement, loyauté des pratiques, enjeux liés aux clients / consommateurs, développement des territoires.

La **logistique** couvre, dans l'ensemble de ce référentiel, l'ensemble des opérations assurées sur les flux physiques de marchandises, notamment : le transport, le stockage, l'entreposage, la manutention et l'emballage.

Le référentiel RSE en logistique répond à l'objectif d'**établir un lien robuste entre la RSE telle qu'elle est définie dans les standards internationaux et les réalités de la filière logistique.**

POURQUOI S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHÉ RSE EN LOGISTIQUE ?

S'engager dans une démarche RSE en logistique permet d'améliorer la performance globale de l'entreprise (performance économique, sociale et environnementale). Cela permet en outre de répondre aux attentes des parties prenantes – au premier rang desquelles les clients, de plus en plus sensibles à la responsabilité sociétale de leurs prestataires.

D'OÙ PROVIENT L'IDÉE D'UN RÉFÉRENTIEL RSE EN LOGISTIQUE ?

Une économie moderne repose sur l'échange de biens, de services et de données au sein de son territoire et au-delà de ses frontières, ce qui nécessite une logistique performante et agile.

En France, la logistique représente 10 % du PIB et 1,8 million d'emplois. Conscient de la nécessité de préparer la société et les acteurs économiques aux transitions en cours (numérique, écologique, énergétique), le gouvernement s'est engagé en 2016 au travers de sa **stratégie nationale « France Logistique 2025 »** dans un plan d'actions mobilisant les services de l'État, qui est organisé selon cinq axes : faire de la plateforme logistique France une référence mondiale en encourageant la dynamique logistique sur tout le territoire, développer le capital humain et faciliter la visibilité de l'organisation logistique, faire de la transition numérique un vecteur de performance logistique, utiliser la logistique comme levier de transformation des politiques industrielles et de transition énergétique, instaurer et animer une gouvernance intégrée de la logistique.

La création d'un référentiel RSE en logistique, qui fait partie des actions de cette stratégie, constitue **une réponse à une forte demande exprimée par le monde professionnel.**

QUELS SONT LES OBJECTIFS DE CE RÉFÉRENTIEL ?

Le référentiel a **deux objectifs principaux** :

1. **Accompagner les entreprises** de la filière logistique dans une démarche de responsabilité sociétale, et tout particulièrement les TPE, PME et ETI.
2. **Faciliter les échanges** entre donneurs d'ordres et prestataires de services logistiques, notamment lors des appels d'offre.

Ce référentiel est un **guide, d'engagement volontaire**. Il ne constitue ni une norme, ni un label, et il ne relève d'aucune obligation législative ou réglementaire.

7 CHAMPS D'ACTION



Droits de l'Homme



Social



Loyauté des pratiques



Développement des territoires



Enjeux liés aux clients / consommateurs



Gouvernance



Environnement



À QUI S'ADRESSE CE RÉFÉRENTIEL ?

Le référentiel s'adresse à toutes les entreprises qui opèrent des activités logistiques, quelle que soit leur taille (TPE, PME, ETI, grandes entreprises). Dans ce référentiel, les entreprises sont regroupées sous le terme d'**opérateurs d'activités logistiques (OAL)**, et peuvent être :

- des prestataires de services logistiques (PSL), externes aux donneurs d'ordres et qui agissent pour compte d'autrui ;
- des entités internes à des donneurs d'ordres, qui agissent pour compte propre.

Ce référentiel s'adresse aussi aux **donneurs d'ordres (DO)**, souvent appelés « chargeurs », en leur qualité d'entreprises qui achètent des prestations d'activités logistiques. En particulier, les commissionnaires sont considérés comme donneurs d'ordres, car ils achètent des prestations logistiques.

En s'adressant à la fois aux OAL et aux DO, ce référentiel se veut ainsi commun et partagé par l'ensemble des entreprises de la filière logistique.

Au-delà des entreprises, ce référentiel s'adresse également à toutes organisations qui opèrent ou sous-traitent des activités logistiques : collectivités publiques (État, région, département, commune), établissements publics, ONG, etc.

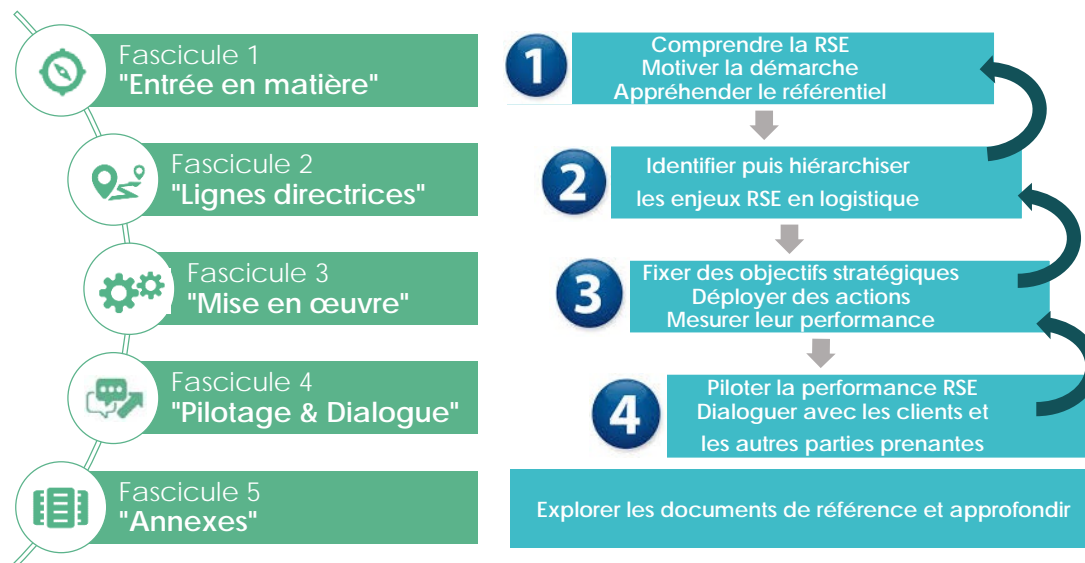
COMMENT CE RÉFÉRENTIEL A-T-IL ÉTÉ ÉLABORÉ ?

Ce référentiel est l'aboutissement d'un processus d'élaboration de plusieurs années, piloté par la Direction Générale des Infrastructures, des Transports et de la Mer (DGITM) et conduit avec l'ensemble des parties prenantes de la filière logistique (entreprises donneuses d'ordres et de prestations logistiques, associations et fédérations professionnelles, clusters régionaux, ONG, administrations et opérateurs, etc.). La liste des acteurs concertés figure dans le fascicule 5.

Ce processus de co-construction, qui a débuté avec les travaux de la Section thématique Logistique et *supply chain* de la Commission Nationale des Services (CNS), s'est poursuivi dans le cadre des travaux liés à la stratégie « France logistique 2025 ». Débutant par une revue approfondie des références internationales de la RSE et des travaux propres à la logistique, les démarches successives ont inclus une enquête en ligne nationale, des entretiens approfondis auprès des entreprises et des associations et fédérations professionnelles de la filière, des ateliers de travail thématiques, et ont été complétées par la consultation de la Plateforme RSE et de nombreuses réunions bilatérales.

DE QUOI CE RÉFÉRENTIEL EST-IL CONSTITUÉ ?

Le référentiel RSE en logistique est constitué de cinq fascicules qui s'articulent selon l'illustration suivante :



Les fascicules sont disponibles en ligne :

<https://www.ecologique-solaire.gouv.fr/referentiel-responsabilite-societale-des-entreprises-rse-en-logistique>



GRILLES DE REPERES POUR UNE LECTURE RAPIDE DU REFERENTIEL

Ces grilles de repères n'ont pas vocation à remplacer une lecture complète du référentiel. Il s'agit plutôt de **proposer une première clé d'entrée**, utile aux **prestataires d'activités logistiques** (grille 1), et aux **donneurs d'ordres** sous-traitant des activités logistiques (grille 2). Les donneurs d'ordres qui exercent aussi des activités logistiques en compte propre utiliseront la grille 3 en complément de la grille 2.

GRILLE 1 : JE SUIS UN PRESTATAIRE D'ACTIVITES LOGISTIQUES...	
Qu'est-ce que la RSE ?	F.1 p.6 F.5 Annexe 1
Pourquoi m'engager dans une démarche RSE ?	F.1 pp.12-13
Qu'est-ce qu'une partie prenante ?	F.1 p.9 F5. Annexe 5
Quelle est la réglementation relative à la RSE en France ?	F.1 pp.10-11 F.5 Annexe 2
Comment utiliser le référentiel RSE en logistique ?	F.1 pp.14-15
Quels sont les enjeux RSE en logistique ? Dans quel ordre les prendre en compte dans ma démarche RSE ?	F.2 pp.6-8
Quel est le niveau d'importance de chaque enjeu RSE au sein de mes activités logistiques ?	F.2
Pour un enjeu RSE donné, quels objectifs stratégiques me fixer ? Quelles actions mettre en œuvre ? Quels indicateurs pour en mesurer la performance ?	F.3
Comment piloter ma démarche RSE ?	F.4
Avec quels indicateurs échanger avec mes donneurs d'ordres ?	F.4 pp.6-10

F. = Fascicule | P. = Page

GRILLE 2 : JE SUIS UN DONNEUR D'ORDRES SOUS-TRAITANT DES ACTIVITES LOGISTIQUES...	
Qu'est-ce que la RSE ?	F.1 p.6 F.5 Annexe 1
Pourquoi m'engager dans une démarche RSE ?	F.1 pp.12-13
Quelle est la réglementation relative à la RSE en France ?	F.1 pp.10-11 F.5 Annexe 2
Comment utiliser le référentiel RSE en logistique pour piloter la performance RSE de mes activités logistiques sous-traitées ?	F.1 p.16

Quels sont les enjeux RSE en logistique ? Quels sont les enjeux sur lesquels il est important que j'échange avec mes prestataires d'activités logistiques ?	F.2 pp.6-8
Comment faire le lien avec la politique RSE de mon entreprise ?	F.4 p.21
Quel est le niveau d'importance de chaque enjeu RSE au sein de mes activités logistiques sous-traitées ?	F.2
Sur quels indicateurs échanger avec mes prestataires ?	F.4 pp.6-10

F. = Fascicule | P. = Page

GRILLE 3 : JE SUIS UN DONNEUR D'ORDRES, ET J'EXERCE AUSSI DES ACTIVITES LOGISTIQUES EN COMPTE PROPRE...	
Qu'est-ce qu'une partie prenante ?	F.1 p.9 F5. Annexe 5
Comment utiliser le référentiel RSE en logistique pour déployer une démarche RSE au sein de mes activités logistiques en compte propre ?	F.1 pp.17-18
Quels sont les enjeux RSE en logistique ? Dans quel ordre les prendre en compte dans ma démarche RSE ?	F.2 pp.6-8
Quel est le niveau d'importance de chaque enjeu RSE au sein de mes activités logistiques en compte propre ?	F.2
Pour un enjeu RSE donné, quels objectifs stratégiques me fixer ? Quelles actions mettre en œuvre ? Quels indicateurs pour en mesurer la performance ?	F.3
Comment piloter ma démarche RSE en logistique ?	F.4
Avec quels indicateurs échanger avec mes donneurs d'ordres internes ?	F.4 pp.6-10

F. = Fascicule | P. = Page

Un glossaire, regroupant les principales définitions et abréviations utilisées dans les fascicules du référentiel est disponible à l'annexe 1 du fascicule 5.



Fascicule 1

ENTRÉE EN MATIÈRE



Comprendre la RSE
Motiver la démarche
Appréhender le référentiel



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES



INTRODUCTION GENERALE	3
OBJECTIFS DU FASCICULE 1 ET LIEN AVEC LES AUTRES FASCICULES DU REFERENTIEL	4
1. COMPRENDRE LA RESPONSABILITE SOCIETALE DE L'ENTREPRISE (RSE)	6
1.1) La RSE : la prise en compte par les entreprises des enjeux du développement durable.....	6
1.2) Au cœur d'une démarche RSE : les parties prenantes et une analyse globale de la performance.....	9
1.3) le pré-requis à une démarche RSE : le respect de la réglementation	10
2. MOTIVER LA MISE EN ŒUVRE D'UNE DEMARCHE RSE	12
2.1) Améliorer la performance globale de l'entreprise	12
2.2) Répondre aux exigences accrues des clients et des consommateurs finaux.....	12
2.3) Viser des objectifs de long terme	13
3. PRESTATAIRES D'ACTIVITES LOGISTIQUES : S'APPROPRIER LE REFERENTIEL POUR DEPLOYER UNE DEMARCHE RSE ET DIALOGUER AVEC SES PARTIES PRENANTES	14
3.1) Pour structurer la démarche RSE de l'entreprise, le fascicule 2 permet d'identifier et de hiérarchiser les enjeux RSE en logistique	14
3.2) Pour mettre en œuvre la démarche RSE, le fascicule 3 propose à l'entreprise des objectifs stratégiques, des actions à déployer et des indicateurs pour en mesurer la performance.....	14
3.3) Pour piloter la performance RSE de l'entreprise ainsi que pour dialoguer avec ses donneurs d'ordres et ses autres parties prenantes, le fascicule 4 propose une base commune d'indicateurs ...	14
3.4) Afin d'approfondir certains sujets et de soutenir les autres fascicules, le fascicule 5 contient un ensemble d'annexes	15
4. DONNEURS D'ORDRES : S'APPROPRIER LE REFERENTIEL POUR PILOTER LA PERFORMANCE RSE DE SES ACTIVITES LOGISTIQUES SOUS-TRAITEES	16
4.1) Pour comprendre les enjeux RSE propres aux activités logistiques, le fascicule 2 permet d'identifier et de hiérarchiser les enjeux RSE en logistique	16
4.2) Pour piloter la performance RSE de ses activités logistiques sous-traitées le fascicule 4 propose une base commune d'indicateurs	16
4.3) Afin d'approfondir certains sujets et de soutenir les autres fascicules, le fascicule 5 contient un ensemble d'annexes	16
5. DONNEURS D'ORDRES : S'APPROPRIER LE REFERENTIEL POUR DEPLOYER UNE DEMARCHE RSE AU SEIN DE SES ACTIVITES LOGISTIQUES EN COMPTE PROPRE ET DIALOGUER AVEC SES PARTIES PRENANTES	17
5.1) Pour structurer la démarche RSE au sein des activités logistiques réalisées en compte propre, le fascicule 2 permet d'identifier et de hiérarchiser les enjeux RSE en logistique	17
5.2) Pour mettre en œuvre la démarche RSE, le fascicule 3 aide l'entreprise à se fixer des objectifs stratégiques, à déployer des actions et à mesurer leur performance.....	17
5.3) Pour piloter la performance RSE en logistique ainsi que pour dialoguer avec ses parties prenantes, le fascicule 4 propose une base commune d'indicateurs.....	18
5.4) Afin d'approfondir certains sujets et de soutenir les autres fascicules, le fascicule 5 contient un ensemble d'annexes	18



INTRODUCTION GENERALE

Une économie moderne, dont le fonctionnement repose sur l'échange des biens, des services et des données au sein de son territoire et au-delà de ses frontières, a besoin d'une logistique performante et agile. En France, la logistique représente ainsi 10 % du PIB et 1,8 million d'emplois.

Conscient de la nécessité de préparer la société et les acteurs économiques aux transitions en cours (numérique, écologique, énergétique), le gouvernement s'est engagé en 2016 au travers de sa stratégie nationale « France Logistique 2025 » dans un plan d'actions mobilisant les services de l'État¹.

Le référentiel sur la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) en logistique, qui découle de cette stratégie, constitue une réponse à une forte demande émise par la filière.

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) représente l'intégration, dans le monde de l'entreprise², des principes du développement durable et de ses trois piliers : environnement, social, économie. Telle que définie dans des standards internationaux, la RSE est composée de sept champs d'action : gouvernance, droits de l'Homme, social, environnement, loyauté des pratiques, enjeux liés aux clients / consommateurs, implication dans les territoires.

La logistique couvre, dans l'ensemble de ce référentiel, l'ensemble des opérations assurées sur les flux physiques de marchandises, notamment : le transport, le stockage et l'entreposage, la manutention, et l'emballage.

Ce référentiel est l'aboutissement d'un processus d'élaboration de plusieurs années conduit avec l'ensemble des parties prenantes de la filière logistique (entreprises donneuses d'ordres et de prestations logistiques, associations et fédérations professionnelles, clusters régionaux, ONG, administrations et opérateurs, etc.).

Ce processus, qui a débuté avec les travaux de la Section thématique Logistique et *supply chain* de la CNS (Commission Nationale des Services), s'est poursuivi dans le cadre des travaux liés à la stratégie « France logistique 2025 ». Débutant par une revue approfondie des grandes références internationales de la RSE et des travaux propres à la logistique en la matière, ce processus a inclus une enquête en ligne nationale, des entretiens approfondis auprès des entreprises ainsi que des associations et fédérations professionnelles de la filière, des ateliers de travail thématiques, et a été complété par la consultation de la Plateforme RSE et de nombreuses réunions bilatérales.

La Direction Générale des Infrastructures, des Transports et de la Mer (DGITM) remercie l'ensemble des personnes impliquées, et tout particulièrement les membres du comité de pilotage.

→ Pour aller plus loin : une description détaillée du processus d'élaboration du référentiel et la liste de l'ensemble des acteurs concertés figurent en annexe 6 du fascicule 5.

Le référentiel RSE en logistique a vocation à évoluer : un comité de suivi a été instauré, qui permettra de recueillir les remontées des utilisateurs du référentiel.

¹ Pour plus d'informations : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/france-logistique-2025>

² Au-delà des entreprises, ce référentiel s'adresse également à toutes organisations qui opèrent ou sous-traitent des activités logistiques : collectivités publiques (État, région, département, commune), établissements publics, ONG, etc.



OBJECTIFS DU FASCICULE 1 ET LIEN AVEC LES AUTRES FASCICULES DU REFERENTIEL

Le fascicule 1 permet de :

1. **Donner des clés de compréhension de ce qu'est la RSE** : la partie 1 du fascicule définit la RSE et expose les sept principes préalables à la mise en œuvre d'une démarche. Les notions clés de parties prenantes, performance globale et matrice de matérialité sont ensuite abordées. Enfin, un panorama de la réglementation en vigueur en France est brossé.
2. **Identifier des facteurs motivant la mise en place d'une démarche RSE en logistique** : la partie 2 revient sur les liens entre démarche RSE et performance globale, met en lumière les exigences accrues des clients et consommateurs finaux, et expose les objectifs du développement durable.
3. **De présenter la manière dont le référentiel RSE en logistique peut être concrètement utilisé...**
 - (a) **Par les prestataires d'activités logistiques** souhaitant déployer une démarche RSE et dialoguer avec leurs parties prenantes, et notamment leurs donneurs d'ordres (partie 3).
 - (b) **Par les donneurs d'ordres**, en vue de piloter la performance RSE de leurs activités logistiques sous-traitées (partie 4) ou afin de déployer une démarche RSE au sein de leurs activités logistiques en compte propre (partie 5).

LIENS AVEC LES AUTRES FASCICULES DU REFERENTIEL



Le fascicule 2 permet aux entreprises d'identifier les enjeux RSE en logistique, en proposant pour chaque enjeu une définition stratégique, en mettant en avant ce qui justifie son importance en logistique, et en émettant des lignes directrices. Ce fascicule propose aussi une hiérarchisation des enjeux RSE adaptée aux spécificités des activités logistiques, selon trois niveaux de priorité. Cette hiérarchisation aide l'opérateur d'activités logistiques (OAL) à choisir les enjeux qu'il souhaite aborder dans sa démarche RSE. Elle permet également de distinguer les enjeux RSE intéressant fortement les donneurs d'ordres (DO) et pouvant ainsi servir de base d'échanges lors du dialogue entre OAL et DO.



Le fascicule 3 propose à l'OAL des fiches pratiques afin de l'aider à déployer des actions RSE en logistique. Ainsi, pour chaque enjeu RSE abordé dans le référentiel, les fiches contiennent : une définition des objectifs stratégiques pour l'entreprise liée à l'enjeu, un ensemble de leviers d'action (stratégiques, opérationnels et d'amélioration), des indicateurs de performance RSE, et des liens vers des ressources complémentaires.



Le fascicule 4 aborde le pilotage de la performance RSE de l'OAL, et le dialogue entre OAL et DO. Pour cela, il propose à l'OAL un nombre limité d'indicateurs de performance, lui permettant de piloter efficacement sa démarche RSE. Par ailleurs, il propose un nombre restreint d'indicateurs clés de performance pouvant être utilisés lors des échanges entre DO et OAL (critères RSE dans les appels d'offre, pilotage des prestations).



Le fascicule 5 permet aux entreprises d'approfondir via un ensemble d'annexes différents aspects, et notamment : le processus de co-construction ayant permis d'aboutir à ce référentiel, une présentation des principaux référentiels internationaux et leurs liens avec le référentiel RSE en logistique ainsi qu'une bibliographie.

DEFINITIONS CLES UTILISEES DANS L'ENSEMBLE DU REFERENTIEL

Activités logistiques

Le terme « logistique » couvre l'ensemble des opérations assurées sur les flux physiques de marchandises, et notamment : transport, entreposage, stockage, manutention, et emballage³.

Ne sont pas compris dans le terme « logistique » :

- les opérations de type purement administratives (telles que celles des commissionnaires en douane par exemple);
- les opérations de fabrication et de maintenance d'équipements nécessaires à la logistique (telles que celles réalisées par les fabricants de véhicules de transport, fabricants d'emballages, constructeurs d'immobiliers logistiques, logiciels...).

Donneurs d'ordres (DO)

Le terme « donneur d'ordres », (abrégé par « DO ») renvoie vers l'ensemble des entreprises⁴ qui achètent des prestations d'activités logistiques (le terme « chargeur » est aussi communément utilisé). Les commissionnaires sont considérés comme des donneurs d'ordres.

Opérateurs d'activités logistiques (OAL)

Le terme d' « opérateurs d'activités logistiques » (abrégé par « OAL ») renvoie dans ce référentiel vers l'ensemble des organisations qui opèrent des activités logistiques.

Ainsi, le terme d' « opérateurs d'activités logistiques » regroupe deux types d'entités :

- des prestataires de services logistiques (PSL), externes aux donneurs d'ordres et qui agissent pour compte d'autrui ;
- des entités internes à des donneurs d'ordres, qui agissent pour compte propre.

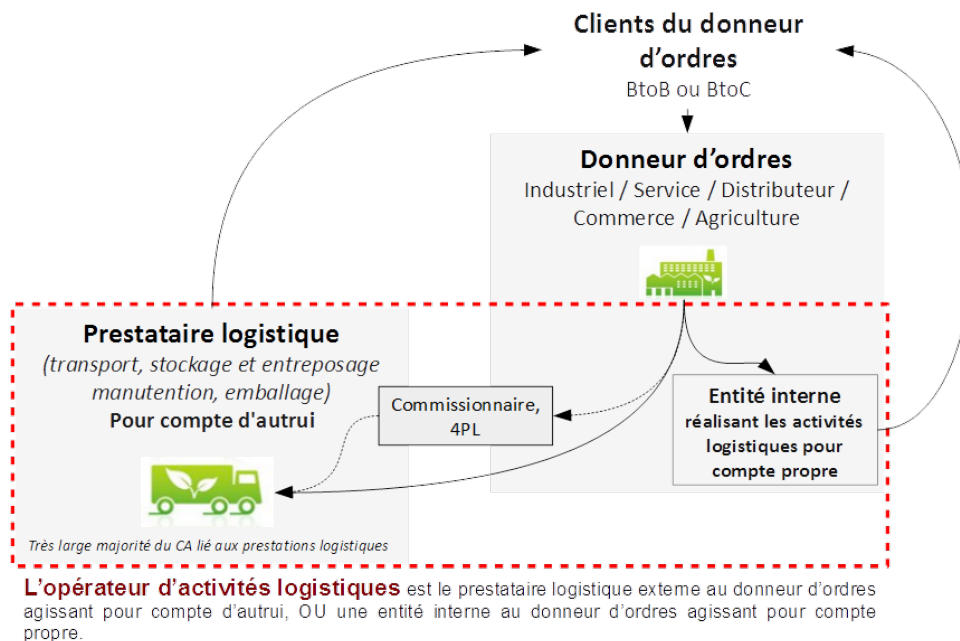


Illustration 1 : Liens entre les notions de DO, PSL et OAL

Note de lecture : Afin d'assurer ses opérations logistiques (transport, stockage et entreposage, manutention, emballage), un DO peut avoir recours à un OAL interne ou être client d'un OAL externe (un prestataire logistique). Ces OAL peuvent assurer eux-mêmes ou sous-traiter ces prestations.

³ L'emballage est le contenant qui assure la sécurité du produit dans sa manutention, sa conservation, son stockage et son transport. Il se distingue du conditionnement qui désigne le premier contenant d'un produit retenu pour sa vente au détail.

⁴ Il peut aussi s'agir de l'État, des collectivités locales, d'ONG, etc.



1. COMPRENDRE LA RESPONSABILITE SOCIETALE DE L'ENTREPRISE (RSE)

1.1 LA RSE : LA PRISE EN COMPTE PAR LES ENTREPRISES DES ENJEUX DU DEVELOPPEMENT DURABLE

La responsabilité sociétale d'une entreprise (RSE) correspond à « *la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société* »⁵.

L'entreprise qui met en place une démarche RSE au sein de sa structure reconnaît ainsi, à côté de sa responsabilité pénale et civile, posséder une responsabilité sociétale, envers la société dans son ensemble.

Il est reconnu sur le plan international qu'une véritable démarche RSE dans l'entreprise n'est possible que lorsque sont respectés sept principes préalables, définis par la norme ISO 26 000 – Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale :

1. **Respect de la loi** : satisfaire à toutes les obligations légales.
2. **Redevabilité** : répondre de ses impacts sur la société, l'économie et l'environnement.
3. **Transparence** : assurer la transparence de ses décisions et de ses activités lorsque celles-ci ont une incidence sur la société et l'environnement.
4. **Comportement éthique** : s'approprier les valeurs de l'honnêteté, de l'équité et de l'intégrité (loyauté des pratiques).
5. **Reconnaissance des intérêts des parties prenantes** : reconnaître et prendre en considération les intérêts de ses parties prenantes⁶.
6. **Prise en compte des normes internationales de comportement** : prendre en compte les normes internationales de comportement tout en respectant le principe de légalité⁷.
7. **Respect des droits de l'Homme** : respecter les droits de l'Homme, et reconnaître leur importance et leur universalité.

Ces sept principes irriguent sept champs d'action de la RSE, auxquels correspondent un ensemble d'enjeux qui permettent de guider l'entreprise dans la mise en place de sa politique RSE⁸.

Le référentiel RSE en logistique est entièrement aligné sur l'ISO 26 000, qu'il décline et adapte à la spécificité des activités logistiques. La figure ci-dessous présente l'ensemble des enjeux RSE abordés dans le référentiel. Certains enjeux ont été adaptés par rapport à l'ISO 26 000 pour s'adapter aux spécificités des activités logistiques.

→ Pour aller plus loin : l'annexe 4 du fascicule 5 présente et justifie l'ensemble des adaptations.

⁵ Communication de la Commission européenne en 2011 : « *RSE : une nouvelle stratégie de l'Union européenne (UE) pour la période 2011-2014* ».

⁶ L'ISO 26 000 définit une partie prenante comme un « *individu ou groupe ayant un intérêt dans les décisions ou activités d'une organisation* ».

⁷ Dans l'ISO 26 000, la notion de « *normes internationales de comportement* » renvoie vers les « *attentes vis-à-vis du comportement d'une organisation en matière de responsabilité sociétale, procédant du droit coutumier international, de principes généralement acceptés de droit international, ou d'accords intergouvernementaux universellement ou quasi universellement reconnus* ». Voir l'annexe 3 du fascicule 5 pour plus de détails.

⁸ Dans l'ISO 26 000, les champs d'action sont appelés « *questions centrales* », les enjeux sont appelés « *domaines d'action* ».



LES ENJEUX RSE ABORDÉS DANS LE REFERENTIEL RSE EN LOGISTIQUE

Gouvernance

Intégration de la RSE dans la stratégie et dans la gestion des risques et des opportunités

Droits de l'Homme

Respect des populations

Promotion de la RSE dans la chaîne de valeur (devoir de vigilance)

Social

Santé et sécurité au travail

Développement du capital humain

Conditions de travail et qualité de vie au travail

Emploi et relations employeur / employé (dont droits fondamentaux du travail)

Dialogue social

Rémunération

Environnement

Démarche environnementale structurée

Changement climatique

Énergie

Pollution de l'air

Économie circulaire (dont gestion des déchets)

Autres nuisances (dont bruit et congestion)

Pollution de l'eau et des sols

Biodiversité

Loyauté des pratiques

Liens durables avec les clients, sous-traitants et fournisseurs

Corruption et fraude

Concurrence loyale

Développement des territoires

Implication dans les territoires

Emploi local

Santé des populations

Enjeux relatifs aux clients/consommateurs

Pratiques loyales en matière d'informations et de contrats

Protection de la santé et de la sécurité des clients / consommateurs

Service après-vente et résolution des litiges

Protection des données des clients / consommateurs



LES CAS PARTICULIERS DE LA « SANTE / SECURITE » ET DES « DROITS DE L'HOMME »

Au sein de ce référentiel (ainsi que dans l'ISO 26 000), deux thèmes de la RSE sont traités via différents enjeux, en fonction des parties prenantes considérées.

Le thème de la santé et de la sécurité des personnes apparaît :

- dans l'enjeu « santé et sécurité au travail », où sont concernés les salariés et travailleurs mis à disposition de l'OAL ;
- dans l'enjeu « santé et sécurité des clients / consommateurs », où sont concernés les salariés et travailleurs mis à disposition du DO (par exemple lors du chargement) et ceux de son client (par exemple lors du déchargement), ainsi que les consommateurs finaux (par exemple de produits frais dont la sécurité alimentaire dépend du respect de la chaîne du froid) ;
- dans l'enjeu « santé des populations », où sont concernés les riverains des plateformes logistiques ou les populations exposées aux transports.

Le thème des droits de l'Homme (y compris les droits fondamentaux du travail) apparaît :

- dans l'enjeu « emploi et relations employeur / employé (dont droits fondamentaux du travail) », où sont concernés les salariés et travailleurs mis à disposition de l'OAL ;
- dans l'enjeu « promotion de la RSE dans la chaîne de valeur (devoir de vigilance) », où sont concernés les sous-traitants et les fournisseurs (sur des autres points que le droit du travail) ;
- dans l'enjeu « respect des droits de l'Homme » pour toutes les autres parties prenantes (on peut citer à titre d'exemple les populations locales d'une installation logistique (y compris portuaire), les migrants, le trafic humain transfrontalier, ou encore le travail des enfants guidant les chauffeurs dans certains pays).

LE REFERENTIEL S'INSERE DANS UN CADRE DE REFERENCES RSE INTERNATIONALES

Au niveau mondial, quatre grandes catégories de références viennent structurer la RSE.

Les références les plus universelles sont les **grandes conventions internationales**, contenant des principes énoncés par les institutions internationales (ONU, OCDE, OIT). **Des référentiels d'engagement** viennent s'adosser à ces conventions internationales, regroupant des engagements volontaires que les entreprises s'engagent publiquement à suivre (la référence est le Pacte Mondial de l'ONU). **Des référentiels de mise en œuvre** permettent d'aider les entreprises à mettre en œuvre concrètement leur démarche RSE (la référence est la norme non certifiable ISO 26 000. Cette norme a été elle-même déclinée en une autre norme internationale non certifiable ISO 20 400 concernant les achats responsables publiée en 2017). Enfin, **des référentiels de reporting** permettent d'accompagner les entreprises dans leur reporting RSE (la référence est le référentiel de Global Reporting Initiative).

Ces grandes références ne sont pas spécifiques à un secteur d'activité. Ils peuvent ainsi être complétés par des référentiels sectoriels, souvent nationaux et portés par des fédérations professionnelles souhaitant accompagner des entreprises de leur secteur dans cette démarche⁹. Il existe aussi quelques exemples de référentiels sectoriels européens¹⁰.

→ Pour aller plus loin : L'annexe 3 du fascicule 5 présente en détail les grandes références internationales de la RSE

⁹ Voir à ce sujet le rapport : « Initiatives RSE sectorielles, les fédérations professionnelles s'engagent pour la RSE » (ORSE et MEDEF, 2016)

¹⁰ À titre d'exemple, les associations européennes de l'industrie chimique (CEFIC, EPCA) et des prestataires logistiques de l'industrie chimique (ECTA) ont soutenu la mise en place d'un référentiel de politique RSE, le Responsible Care®, à destination des industriels de la chimie.



1.2 AU CŒUR D'UNE DEMARCHE RSE : LES PARTIES PRENANTES ET UNE ANALYSE GLOBALE DE LA PERFORMANCE

La notion de responsabilité sociétale est intimement liée aux notions de parties prenantes et de performance : une entreprise est responsable envers la société si, dans son cadre d'analyse de la performance de ses activités, elle prend en compte l'ensemble des parties prenantes impactées par ces dernières.

Une partie prenante est un individu, groupe, ou organisation :

- envers qui l'entreprise a une responsabilité légale, financière ou opérationnelle (employés, investisseurs, actionnaires, clients, syndicats, fournisseurs...);
- ou dont les intérêts sont impactés par l'entreprise. Cela peut être des intérêts particuliers ou des intérêts collectifs (communautés locales, associations, riverains...);
- ou qui peuvent exercer une influence sur l'entreprise (ONG, institutions internationales, agences de notation, médias, pouvoirs publics...).

→ Pour aller plus loin : L'annexe 5 du fascicule 5 propose une liste des parties prenantes d'un opérateur d'activités logistiques, et indique des éléments de méthode pour identifier les parties prenantes prioritaires, et mettre en place un dialogue avec elles.

L'évaluation de la performance d'une entreprise peut :

- **soit être purement économique**, auquel cas l'entreprise ne tient compte que des acteurs prenant directement part à ses activités : les investisseurs, les fournisseurs et les employés, permettant la production de biens ou services à destination des clients ;
- **soit être globale**, auquel cas l'entreprise prend aussi en compte, au-delà des quatre acteurs précédemment identifiés, la société civile, la puissance publique, les créditeurs, les médias et les communautés locales. Au sein de ce périmètre élargi, la simple dimension économique ne suffit plus ; l'évaluation de la performance prend un caractère plus global et sociétal.

Afin d'évaluer de manière globale ses performances, une entreprise doit réaliser **une évaluation de la matérialité** de ses enjeux RSE¹¹. Cela consiste à analyser l'importance de ses enjeux RSE à la fois pour son développement économique propre, mais aussi pour ses parties prenantes. Cette analyse permet de produire **une matrice de matérialité**, identifiant quatre catégories d'enjeux RSE :

- Enjeux stratégiques, importants à la fois pour le développement économique de l'entreprise et pour ses parties prenantes ;
- Enjeux à forte importance externe, pour les parties prenantes ;
- Enjeux à forte importance interne, pour le développement de l'entreprise ;
- Enjeux de moindre importance.

¹¹ D'après Novethic, « on entend par matérialité ce qui peut avoir un impact significatif sur une entreprise, ses activités et sa capacité à créer de la valeur financière et extra-financière pour elle-même et ses parties prenantes ».

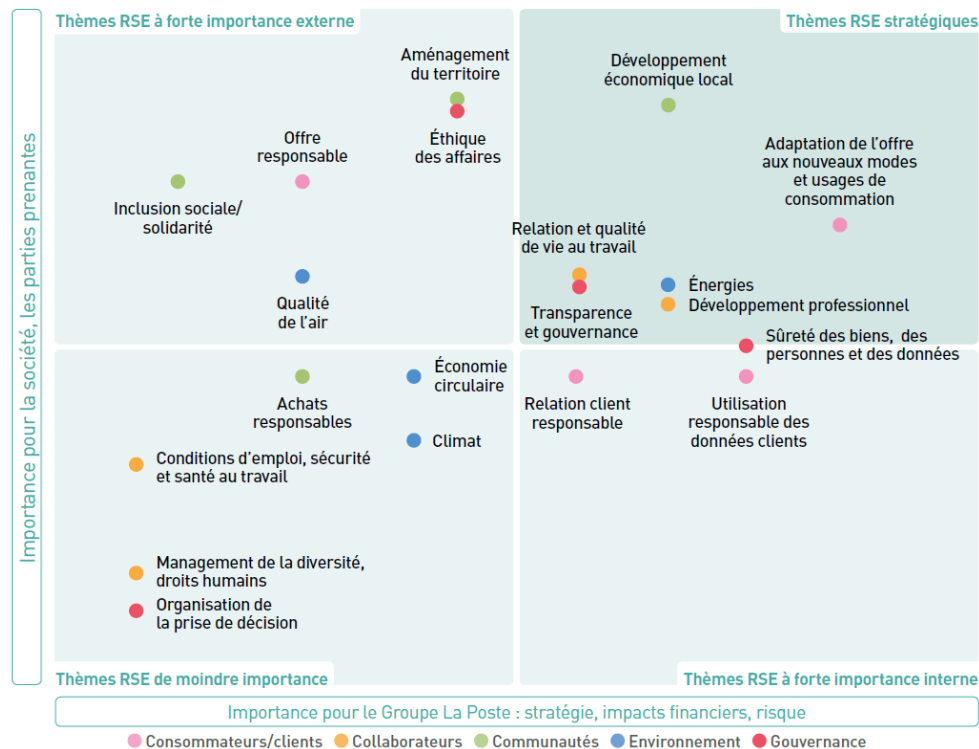


Illustration 2 : Exemple de matrice de matérialité
(Source : rapport RSE 2016, groupe La Poste)

1.3 LE PRE-REQUIS A UNE DEMARCHE RSE : LE RESPECT DE LA REGLEMENTATION

La législation et la réglementation française s'inscrivent dans le cadre de conventions et de réglementations internationales et européennes. Il s'agit notamment de conventions, règlements, directives, déclarations ou encore de principes énoncés par des institutions internationales et européennes (à l'instar de l'ONU, de l'OCDE, de l'OIT ou de l'UE). Certains de ces textes encadrent directement la RSE, d'autres, pour la majorité, traitent de thématiques sociales, sociétales et environnementales que les entreprises doivent respecter en dehors de toute obligation portant sur la RSE stricto sensu (par exemple, les conventions de l'OIT relatives au travail forcé ou à la discrimination). L'ensemble de ces textes constitue les références traitant de la RSE les plus universelles.

En France, il existe deux niveaux de dispositions législatives et réglementaires en lien avec la notion de RSE, contraignantes pour les entreprises et dont le respect est préalable à la mise en place d'une démarche RSE¹² :

- la réglementation RSE à proprement parler ;
- les réglementations thématiques portant sur des enjeux sociaux, sociétaux ou environnementaux.

La réglementation spécifique à la RSE renvoie à la déclaration de performance extra-financière, dite « reporting extra-financier », applicable depuis le 1^{er} août 2017, remplaçant l'ancienne obligation de reporting RSE¹³. Cette réglementation impose aux entreprises

¹² Le champ d'application de ces dispositions diffère selon certains seuils (taille de l'entreprise, chiffre d'affaires, etc.). Voir l'annexe 2 du fascicule 5 pour plus de détails.

¹³ Articles L225-102-1, R225-104 et R225-105 du code de commerce. La modification du code de commerce, en l'espèce, permet de transposer la directive européenne n° 2014/95/UE. Il s'agit de l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes



franchissant certains seuils de présenter des informations sur la manière dont l'entreprise prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité, ainsi que, pour les sociétés cotées, les effets de cette activité quant au respect des droits de l'Homme et à la lutte contre la corruption. Ainsi, la déclaration de l'entreprise doit notamment comprendre des informations relatives aux conséquences sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit, à ses engagements sociétaux en faveur du développement durable, de l'économie circulaire et de la lutte contre le gaspillage alimentaire, aux accords collectifs conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés et aux actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités.

Il est à noter que les sociétés cotées qui dépassent certains seuils déterminés par le décret du 9 août 2017, doivent publier, en sus du reporting extra-financier, une description de la politique de diversité appliquée aux membres du conseil d'administration, au regard de critères tels que l'âge, le sexe ou les qualifications et l'expérience professionnelle, ainsi qu'une description des objectifs de cette politique, de ses modalités de mise en œuvre et des résultats obtenus¹⁴.

Les réglementations thématiques, portant sur des enjeux précis, qu'ils soient sociaux, sociétaux ou environnementaux, sont nombreuses. Elles posent les jalons préalables que toute entreprise doit respecter avant de mettre en place une démarche RSE¹⁵. Certaines sont particulièrement structurantes pour la filière logistique :

- **La loi dite « Sapin II »** rend obligatoire, pour les entreprises respectant certains seuils, la prise de mesures effectives destinées à prévenir et détecter des faits de corruption ou de trafic d'influence¹⁶.
 - **Le devoir de vigilance des multinationales** consiste à responsabiliser les grandes entreprises en cas de dommages causés par leurs sous-traitants, notamment à l'étranger, et de prévenir les atteintes graves aux droits humains et aux libertés fondamentales, à la santé et à la sécurité des personnes ainsi qu'à l'environnement¹⁷. L'objectif poursuivi par cette disposition est de diffuser la RSE le long des chaînes d'approvisionnement des grandes entreprises, et de participer à la diffusion des pratiques RSE au sein d'entreprises de petite taille.
 - Sur la thématique environnementale, les prestataires de transport ont l'obligation de fournir à leurs donneurs d'ordres l'**information sur les émissions de gaz à effet de serre (GES)** liées à la réalisation de la prestation¹⁸. Par ailleurs, les entreprises dépassant certains seuils ont l'obligation de réaliser un **diagnostic de l'ensemble des consommations énergétiques** liées à leurs activités¹⁹.
 - Sur le champ social, le code du travail comporte de nombreuses dispositions en outre sur la santé et la sécurité au travail, ou encore la formation et la non-discrimination, dispositions qui sont donc préalables à l'instauration d'une politique RSE dans l'entreprise.
- Pour aller plus loin : L'annexe 2 du fascicule 5 présente de manière plus détaillée la réglementation RSE française et européenne.

d'entreprises, et du décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes d'entreprises.

¹⁴ Source : lamyline.lamy.fr/

¹⁵ Certaines de ces mesures portent sur la réalisation de diagnostics (audit énergétique, bilan des émissions de GES, etc.), permettant aussi aux entreprises d'alimenter leur reporting extra-financier.

¹⁶ Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « loi Sapin II ».

¹⁷ Loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordres

¹⁸ Article L1431-3 du code des Transports, les articles D1431-1 à 23 précisent par ailleurs les principes de calcul.

¹⁹ En vertu de l'article 8 de la directive 2012/27/UE du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique.



2. MOTIVER LA MISE EN ŒUVRE D'UNE DEMARCHE RSE

2.1 AMELIORER LA PERFORMANCE GLOBALE DE L'ENTREPRISE

La mise en œuvre, par les entreprises, d'une démarche RSE au sein de leurs activités logistiques a pour objectif d'améliorer leur performance globale, même si cela peut engendrer l'apparition de coûts nouveaux. En outre, cela permet souvent de favoriser de manière durable les conditions de sa rentabilité économique²⁰.

Cela peut se traduire par :

- **une fidélisation des clients et donneurs d'ordres**, qui permet d'obtenir un avantage concurrentiel et une meilleure vision à moyen et long terme ;
- **une amélioration de l'image et une attractivité accrue de l'entreprise** : l'intérêt grandissant des salariés à travailler dans une entreprise responsable ; amélioration de la réputation de l'entreprise auprès de l'opinion publique locale et meilleure acceptation de ses activités sur le territoire, mais aussi auprès des analystes financiers ;
- **une amélioration de la loyauté des employés et de leur productivité** : la mise en place de politiques de ressources humaines novatrices, portant une attention particulière à la satisfaction des salariés, peut contribuer à réduire le risque social et à stimuler leur productivité. Par ailleurs, une mobilisation du personnel autour de valeurs sociales et environnementales partagées peut contribuer à une plus forte implication au projet de l'entreprise ;
- **une atténuation des risques** : la mise en place d'une démarche RSE dans l'entreprise favorise la durabilité économique et environnementale du modèle d'affaires, entraîne la priorisation des impératifs managériaux de respect environnemental, ainsi que le recours à des modes de gestion alternatifs et au report modal, etc. ;
- **un financement plus aisé** : on constate une croissance du marché des investissements « éthiques », et la prise en compte croissante des performances sociales et environnementales par les investisseurs ;
- **une baisse des coûts de production**, rendue possible via une plus grande efficacité de l'utilisation des ressources, et une réduction des déchets ;
- **une augmentation des revenus**, via la création de nouveaux modèles d'affaires, l'établissement de collaborations plus durables, le développement de nouveaux services plus adaptés à la demande, la fiabilité et la qualité de l'approvisionnement.

2.2 REPONDRE AUX EXIGENCES ACCRUES DES CLIENTS ET DES CONSOMMATEURS FINAUX

Dans un contexte d'économie mondialisée, de prise de conscience de plus en plus marquée des enjeux environnementaux et sociaux et du fait de la place prépondérante de la communication dans la société, la notion de responsabilité des entreprises apparaît de plus en plus incontournable.

Les exigences de la société civile sur les impacts environnementaux et sociaux des activités des entreprises sont croissantes et se manifestent notamment par²¹ :

- la tendance accrue des clients et des consommateurs à adopter une attitude d'achat et de consommation dite « responsable » et à tenir compte de la réputation d'une entreprise tant dans le domaine social qu'environnemental ;
- l'intérêt grandissant des salariés, en particulier les plus jeunes, de travailler pour une entreprise responsable ;
- la croissance du marché des investissements « éthiques » et la prise en compte des performances sociales et environnementales par les investisseurs.

²⁰ Voir à ce sujet le rapport de France Stratégie « *Responsabilité sociale des entreprises et compétitivité* » (janvier 2016).

²¹ En savoir plus : https://www.cpme.fr/telecharger2/1262770100_8941.pdf

La RSE permet également de **fidéliser sa clientèle**, notamment en améliorant la relation de confiance. Elle soutient ainsi l'instauration d'une relation durable et d'écoute réciproque tant avec ses donneurs d'ordres qu'avec ses principaux sous-traitants, **dans une logique de partenariat**.

En outre, la réforme du droit de la commande publique, dont l'un des objectifs est de favoriser ses bénéficiaires sociaux et environnementaux, permet une meilleure prise en compte des préoccupations sociales et environnementales dans les achats publics²². L'accès des PME à la **commande publique** peut donc être avantagé par le développement d'une politique sociale et sociétale de l'entreprise.

TÉMOIGNAGES D'ENTREPRISES

Des témoignages d'entreprises sur l'apport de l'instauration d'une politique RSE en logistique sont disponibles sur la page consacrée au référentiel sur le site internet du Ministère de la transition écologique et solidaire : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/referentiel-responsabilite-societale-des-entreprises-rse-en-logistique>

2.3 VISER DES OBJECTIFS DE LONG TERME

Au-delà de l'impact substantiel que l'entreprise peut avoir sur ses parties prenantes et des actions des parties prenantes qui sont susceptibles d'influencer la capacité de l'organisation à mettre en œuvre ses stratégies et à atteindre ses objectifs, la notion de responsabilité sociétale est aussi liée aux 17 objectifs du développement durable (ODD) publiés par l'Organisation des Nations Unies (ONU) en 2015²³.



Illustration 3 : Les 17 objectifs du développement durable (ODD)

Les entreprises peuvent avoir des impacts, positifs ou négatifs, sur ces 17 ODD. Inversement, les grands enjeux du futur auxquels visent à répondre les ODD peuvent impacter les entreprises et leurs activités, et ils peuvent être sources de nouveaux modèles d'affaires et de nouvelles offres de produits et services.

Pour une entreprise, prendre en compte les enjeux du long terme revient à participer, à son niveau, à l'atteinte des ODD.

²² Voir par exemple : <https://www.economie.gouv.fr/cedef/marches-publics-criteres-sociaux-environnementaux> et https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/daj/marches_publics/oeap/gem/guide-climat/guide-climat.pdf

²³ Pour plus d'information : <http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>



3. PRESTATAIRES D'ACTIVITES LOGISTIQUES : S'APPROPRIER LE REFERENTIEL POUR DEPLOYER UNE DEMARCHE RSE ET DIALOGUER AVEC SES PARTIES PRENANTES

Le préalable à toute mise en œuvre d'une démarche RSE est le respect des réglementations en vigueur.

Dans l'ensemble du référentiel, les prestataires de services logistiques sont qualifiés d'**opérateurs d'activités logistiques (OAL)**, opérant pour compte d'autrui des activités logistiques (transport, stockage, entreposage, manutention et emballage). Le terme d'OAL comprend aussi des entités internes à des donneurs d'ordres, qui agissent pour compte propre.

Pour les opérateurs d'activités logistiques, le référentiel RSE en logistique permet :

- de structurer la démarche RSE de l'entreprise, en identifiant la responsabilité sociétale et en hiérarchisant les enjeux (fascicule 2)
- de mettre en œuvre la démarche RSE, en se fixant des objectifs stratégiques, en déployant des actions et en mesurant leur performance (fascicule 3)
- de piloter la performance RSE de l'entreprise ainsi que de dialoguer avec ses donneurs d'ordres et ses autres parties prenantes (fascicule 4)
- d'approfondir certains sujets (fascicule 5)

3.1 POUR STRUCTURER LA DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE, LE FASCICULE 2 PERMET D'IDENTIFIER ET DE HIERARCHISER LES ENJEUX RSE EN LOGISTIQUE

La première étape pour l'OAL est d'identifier les principaux enjeux RSE liés à ses activités logistiques, et de les hiérarchiser.

Pour cela, l'opérateur d'activités logistiques s'appuiera sur le fascicule 2, qui lui permettra :

- d'identifier et de comprendre concrètement sa responsabilité sociétale au sein de ses activités logistiques ;
- puis de hiérarchiser ses enjeux RSE, afin de lui permettre de mettre en place une démarche spécifique à sa situation. Un ordre de priorité de mise en œuvre des enjeux RSE est proposé.

3.2 POUR METTRE EN ŒUVRE LA DEMARCHE RSE, LE FASCICULE 3 PROPOSE A L'ENTREPRISE DES OBJECTIFS STRATEGIQUES, DES ACTIONS A DEPLOYER ET DES INDICATEURS POUR EN MESURER LA PERFORMANCE

Une fois ses enjeux RSE identifiés et hiérarchisés, la seconde étape pour l'OAL est de déployer une démarche RSE au sein de ses enjeux prioritaires, en se fixant des objectifs stratégiques, en déployant des leviers d'action, et en mesurant la performance²⁴.

Pour cela, l'OAL s'appuiera sur le fascicule 3 du référentiel qui, pour chaque enjeu RSE, propose :

- des objectifs stratégiques que l'entreprise peut se fixer ;
- un ensemble de leviers d'action afin d'atteindre ces objectifs (leviers stratégiques, leviers opérationnels et leviers d'amélioration) ;
- un ensemble d'indicateurs de performance pour mesurer la performance des leviers et l'atteinte des objectifs (indicateurs de moyen et de résultat).

3.3 POUR PILOTER LA PERFORMANCE RSE DE L'ENTREPRISE AINSI QUE POUR DIALOGUER AVEC SES DONNEURS D'ORDRES ET SES AUTRES PARTIES PRENANTES,

²⁴ Cette approche méthodologique est conforme à la norme AFNOR X50-605 « *Management de la logistique – Performance logistique : de la stratégie aux indicateurs – Approche générale* » : fixer des objectifs stratégiques, choisir des leviers pour les atteindre, définir les variables d'action qui caractérisent ces leviers, fixer les indicateurs qui mesurent ces variables.



LE FASCICULE 4 PROPOSE UNE BASE COMMUNE D'INDICATEURS

La troisième étape pour l'OAL est alors de piloter sa performance RSE et de communiquer avec ses parties prenantes, notamment auprès de ses donneurs d'ordres.

Pour cela, l'OAL s'appuiera sur le fascicule 4 du référentiel, qui propose :

- une base restreinte d'indicateurs pour les échanges entre donneurs d'ordres et prestataires de services logistiques (utilisables lors des appels d'offres, mais également lors du pilotage des prestations) ;
- une liste d'indicateurs à communiquer à la direction de son entreprise ;
- des éléments de méthode pour la réalisation d'un rapport de reporting extra-financier à communiquer à ses parties prenantes.

3.4 AFIN D'APPROFONDIR CERTAINS SUJETS ET DE SOUTENIR LES AUTRES FASCICULES, LE FASCICULE 5 CONTIENT UN ENSEMBLE D'ANNEXES

Le fascicule 5 contient un ensemble d'annexes qui permettront à l'OAL de :

- faciliter sa lecture des fascicules via un glossaire (Annexe 1) ;
- comprendre la réglementation française et européenne liée à la RSE (Annexe 2) ;
- comprendre les principales références internationales de la RSE, et en faire la correspondance avec le référentiel RSE en logistique, (Annexes 3 et 4) ;
- approfondir la notion de parties prenantes (Annexe 5) ;
- comprendre le processus d'élaboration du référentiel, identifier les organisations qui y ont contribué, et obtenir les principaux résultats de la phase d'enquête (Annexe 6) ;
- identifier un large spectre de références bibliographiques susceptibles de lui être utiles (Annexe 7) ;
- faire le lien avec le label « Relations fournisseurs et achats responsables » (Annexe 8).



4. DONNEURS D'ORDRES : S'APPROPRIER LE REFERENTIEL POUR PILOTER LA PERFORMANCE RSE DE SES ACTIVITES LOGISTIQUES SOUS-TRAITEES

Le préalable à toute mise en œuvre d'une démarche RSE est le respect des réglementations en vigueur.

Pour rappel, le terme « donneur d'ordres » (DO) renvoie vers l'ensemble des entreprises qui achètent des prestations d'activités logistiques. Les commissionnaires sont donc considérés comme des donneurs d'ordres.

Pour les donneurs d'ordre, le référentiel RSE en logistique permet notamment :

- d'identifier les enjeux RSE propres aux activités logistiques (fascicule 2) ;
- de piloter la performance RSE de leurs activités logistiques sous-traitées, ainsi que de valoriser la démarche RSE en logistique au sein de la politique RSE de l'entreprise (fascicule 4) ;
- d'approfondir certains sujets (fascicule 5).

4.1 POUR COMPRENDRE LES ENJEUX RSE PROPRES AUX ACTIVITES LOGISTIQUES, LE FASCICULE 2 PERMET D'IDENTIFIER ET DE HIERARCHISER LES ENJEUX RSE EN LOGISTIQUE

Le donneur d'ordres pourra s'appuyer sur le fascicule 2 pour :

- identifier et comprendre les enjeux RSE au sein de ses activités logistiques.

4.2 POUR PILOTER LA PERFORMANCE RSE DE SES ACTIVITES LOGISTIQUES SOUS-TRAITEES LE FASCICULE 4 PROPOSE UNE BASE COMMUNE D'INDICATEURS

Afin de mettre en place des critères RSE dans ses appels d'offre de prestations logistiques, puis pour piloter la performance de ses prestataires logistiques, le donneur d'ordres s'appuiera sur le fascicule 4 du référentiel, qui propose notamment :

- une base restreinte d'indicateurs pour les échanges entre donneurs d'ordres et prestataires de services logistiques (utilisables lors des appels d'offres, mais également lors du pilotage des prestations).

Le fascicule 4 fournit aussi des éléments afin de valoriser la démarche RSE en logistique au sein de la politique RSE de l'entreprise.

4.3 AFIN D'APPROFONDIR CERTAINS SUJETS ET DE SOUTENIR LES AUTRES FASCICULES, LE FASCICULE 5 CONTIENT UN ENSEMBLE D'ANNEXES

Le fascicule 5 contient un ensemble d'annexes qui permettront au donneur d'ordres de:

- faciliter sa lecture des fascicules via un glossaire (Annexe 1) ;
- comprendre la réglementation française et européenne liée à la RSE (Annexe 2) ;
- comprendre les principales références internationales de la RSE, et d'en faire la correspondance avec le référentiel RSE en logistique (Annexes 3 et 4) ;
- approfondir la notion de parties prenantes (Annexe 5) ;
- comprendre le processus d'élaboration du référentiel, identifier les organisations qui y ont contribué, et obtenir les principaux résultats de la phase d'enquête (Annexe 6) ;
- identifier un large spectre de références bibliographiques susceptibles de lui être utiles (Annexe 7) ;
- faire le lien avec le label « Relations fournisseurs et achats responsables » (Annexe 8).



5. DONNEURS D'ORDRES : S'APPROPRIER LE REFERENTIEL POUR DEPLOYER UNE DEMARCHE RSE AU SEIN DE SES ACTIVITES LOGISTIQUES EN COMPTE PROPRE ET DIALOGUER AVEC SES PARTIES PRENANTES

Le préalable à toute mise en œuvre d'une démarche RSE est le respect des réglementations en vigueur.

Dans l'ensemble du référentiel, les entités internes à des donneurs d'ordres opérant des activités logistiques (transport, stockage, entreposage, manutention, emballage) en compte propre sont qualifiés d'opérateurs d'activités logistiques (OAL). Le terme d'OAL comprend aussi les prestataires de services logistiques, entités externes aux donneurs d'ordres qui agissent pour compte d'autrui.

Pour les opérateurs d'activités logistiques interne des donneurs d'ordres, le référentiel RSE en logistique permet :

- de structurer la démarche RSE de l'entreprise en logistique, en identifiant et en hiérarchisant les enjeux RSE en logistique (fascicule 2)
- de mettre en œuvre la démarche RSE en logistique, en se fixant des objectifs stratégiques, en déployant des actions et en mesurant leur performance (fascicule 3)
- de piloter la performance RSE en logistique de l'entreprise (fascicule 4)
- d'approfondir certains sujets (fascicule 5)

5.1 POUR STRUCTURER LA DEMARCHE RSE AU SEIN DES ACTIVITES LOGISTIQUES REALISEES EN COMPTE PROPRE, LE FASCICULE 2 PERMET D'IDENTIFIER ET DE HIERARCHISER LES ENJEUX RSE EN LOGISTIQUE

La première étape pour l'OAL est d'identifier les principaux enjeux RSE liés à ses activités logistiques, et de les hiérarchiser.

Pour cela, l'OAL s'appuiera sur le fascicule 2, qui lui permettra :

- d'identifier et de comprendre concrètement les enjeux RSE liés aux activités logistiques ;
- puis, de hiérarchiser ses enjeux RSE, afin de lui permettre de mettre en place une démarche spécifique à sa situation. Un ordre de priorité de mise en œuvre des enjeux RSE est ainsi proposé.

5.2 POUR METTRE EN ŒUVRE LA DEMARCHE RSE, LE FASCICULE 3 AIDE L'ENTREPRISE A SE FIXER DES OBJECTIFS STRATEGIQUES, A DEPLOYER DES ACTIONS ET A MESURER LEUR PERFORMANCE

Une fois les enjeux RSE identifiés et hiérarchisés, la seconde étape pour l'OAL est de déployer une démarche RSE au sein des enjeux jugés prioritaires, en se fixant des objectifs stratégiques, en déployant des leviers d'action, et en en mesurant la performance²⁵.

Pour cela, l'OAL s'appuiera sur le fascicule 3 du référentiel qui, pour chaque enjeu RSE, propose :

- des objectifs stratégiques que l'entreprise peut se fixer ;
- un ensemble de leviers d'action afin d'atteindre ces objectifs (leviers stratégiques, leviers opérationnels et leviers d'amélioration) ;
- un ensemble d'indicateurs de performance pour mesurer la performance des leviers et l'atteinte des objectifs (indicateurs de moyen et de résultat).

²⁵ Cette approche méthodologique est conforme à la norme AFNOR X50-605 « *Management de la logistique – Performance logistique : de la stratégie aux indicateurs – Approche générale* » : fixer des objectifs stratégiques, choisir des leviers pour les atteindre, définir les variables d'action qui caractérisent ces leviers, fixer les indicateurs qui mesurent ces variables.



5.3 POUR PILOTER LA PERFORMANCE RSE EN LOGISTIQUE AINSI QUE POUR DIALOGUER AVEC SES PARTIES PRENANTES, LE FASCICULE 4 PROPOSE UNE BASE COMMUNE D'INDICATEURS

La troisième étape pour l'OAL est alors de piloter sa performance RSE, et de dialoguer avec ses parties prenantes, notamment ses donneurs d'ordres internes.

Pour cela, l'OAL s'appuiera sur le fascicule 4 du référentiel, qui propose :

- une base restreinte d'indicateurs pour les échanges entre donneurs d'ordres et prestataires de services logistiques (utilisables lors du pilotage des prestations) ;
- une liste d'indicateurs à communiquer à la direction de son entreprise ;
- des éléments de méthode pour indiquer dans le rapport de reporting extra-financier de l'entreprise des éléments sur les activités logistiques.

5.4 AFIN D'APPROFONDIR CERTAINS SUJETS ET DE SOUTENIR LES AUTRES FASCICULES, LE FASCICULE 5 CONTIENT UN ENSEMBLE D'ANNEXES

Le fascicule 5 contient un ensemble d'annexes qui permettront à l'OAL de :

- faciliter sa lecture des fascicules via un glossaire (Annexe 1) ;
- comprendre la réglementation française et européenne liée à la RSE (Annexe 2) ;
- comprendre les principales références internationales de la RSE, et d'en faire la correspondance avec le référentiel RSE en logistique (Annexe 3 et 4) ;
- approfondir la notion de parties prenantes (Annexe 5) ;
- comprendre le processus d'élaboration du référentiel, identifier les organisations qui y ont contribué, et d'obtenir les principaux résultats de la phase d'enquête (Annexe 6) ;
- identifier un large spectre de références bibliographiques susceptibles de lui être utiles (Annexe 7) ;
- faire le lien avec le label « Relations fournisseurs et achats responsables » (Annexe 8).



Fascicule 2 LIGNES DIRECTRICES



Identifier et hiérarchiser
les enjeux RSE en logistique



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES



OBJECTIFS DU FASCICULE 2 ET LIEN AVEC LES AUTRES FASCICULES DU RÉFÉRENTIEL	4
1. HIÉRARCHISER LES ENJEUX RSE EN LOGISTIQUE : ORDRE DE PRIORITÉ DE MISE EN ŒUVRE	6
2. PRIORITÉ 1 : DÉFINIR LES ENJEUX RSE « FONDAMENTAUX COMMUNS »	9
2.1) Santé et sécurité au travail	9
2.2) Développement du capital humain	10
2.3) Changement climatique	11
2.4) Énergie	12
2.5) Pollution de l'air	13
2.6) Liens durables avec les clients, sous-traitants et fournisseurs	14
2.7) Intégration de la RSE dans la stratégie et dans la gestion des risques et des opportunités	14
2.8) Pratiques loyales en matière d'informations et de contrats	15
3. PRIORITÉ 2 : DÉFINIR LES ENJEUX RSE « MAJEURS OPÉRATIONNELS »	17
3.1) Conditions de travail et qualité de vie au travail	17
3.2) Emploi et relations employeur – employé (dont droits fondamentaux du travail)	18
3.3) Dialogue social	19
3.4) Rémunération	19
3.5) Démarche environnementale structurée	19
3.6) Économie circulaire (dont gestion des déchets)	20
3.7) Promotion de la RSE dans la chaîne de valeur (devoir de vigilance)	20
3.8) Protection de la santé et de la sécurité des clients / consommateurs	21
3.9) Service après-vente et résolution des litiges	21
3.10) Corruption et fraude	21
4. PRIORITÉ 3 : DÉFINIR LES ENJEUX RSE « COMPLÉMENTAIRES OU SPÉCIFIQUES »	24
4.1) Pollution de l'eau et des sols	24
4.2) Autres nuisances (dont bruit et congestion)	25
4.3) Biodiversité	25
4.4) Implication dans les territoires	25
4.5) Emploi local	26
4.6) Santé des populations	26
4.7) Concurrence loyale	27
4.8) Respect des populations	27
4.9) Protection des données des clients / consommateurs	28

DEFINITIONS CLES UTILISEES DANS L'ENSEMBLE DU REFERENTIEL

Activités logistiques

Le terme « logistique » couvre l'ensemble des opérations assurées sur les flux physiques de marchandises, et notamment : transport, entreposage et stockage, manutention, emballage¹.

Ne sont pas compris dans le terme « logistique » :

- les opérations de type purement administratives (telles que celles des commissionnaires en douane par exemple);
- les opérations de fabrication et de maintenance d'équipements nécessaires à la logistique (telles que celles réalisées par les fabricants de véhicules de transport, fabricants d'emballages, constructeurs d'immobiliers logistiques, logiciels,...).

Donneur d'ordres (DO)

Le terme « donneur d'ordres », (abrégié par « DO ») renvoie vers l'ensemble des entreprises² qui achètent des prestations d'activités logistiques (le terme « chargeur » est aussi communément utilisé). Les commissionnaires sont considérés comme des donneurs d'ordres.

Opérateurs d'activités logistiques (OAL)

Le terme d' « opérateurs d'activités logistiques » (abrégié par « OAL ») renvoie dans ce référentiel vers l'ensemble des organisations qui opèrent des activités logistiques (transport, entreposage, stockage, manutention, emballage).

Ainsi, le terme d' « opérateurs d'activités logistiques » regroupe deux types d'entités :

- des prestataires de services logistiques (PSL), externes aux donneurs d'ordres et qui agissent pour compte d'autrui ;
- des entités internes à des donneurs d'ordres, qui agissent pour compte propre.

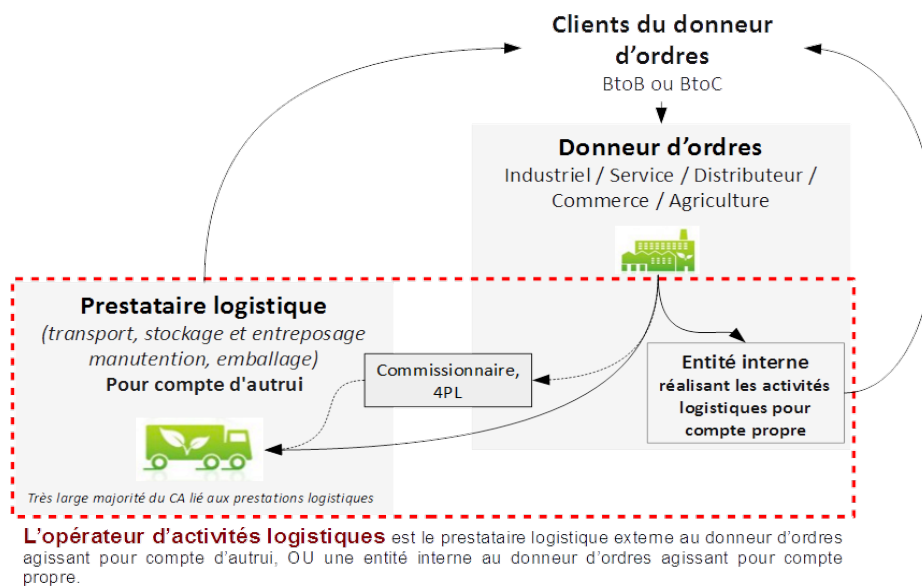


Illustration 1: Liens entre les notions de DO, PSL et OAL

Note de lecture : Afin d'assurer ses opérations logistiques (transport, stockage et entreposage, manutention, emballage), un DO peut avoir recours à un OAL interne ou être client d'un OAL externe (un prestataire logistique). Ces OAL peuvent assurer eux-mêmes ou sous-traiter ces prestations.

¹ L'emballage est le contenant qui assure la sécurité du produit dans sa manutention, sa conservation, son stockage et son transport. Il se distingue du conditionnement qui désigne le premier contenant d'un produit retenu pour sa vente au détail.

² Il peut aussi s'agir de l'État, des collectivités locales, d'ONG, etc.



OBJECTIFS DU FASCICULE 2 ET LIEN AVEC LES AUTRES FASCICULES DU REFERENTIEL

Le référentiel RSE en logistique est entièrement compatible avec l'ISO 26 000, qui constitue la référence internationale en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), ainsi qu'avec sa déclinaison pour les achats, l'ISO 20 400³. Ce choix répond à la volonté d'établir un lien robuste entre la RSE telle qu'elle est définie dans les standards internationaux et les réalités du secteur de la logistique. Cependant, l'ISO 26 000 couvrant tous les secteurs d'activités, elle ne propose pas un cadre spécifiquement adapté aux activités logistiques.

Le fascicule 2 procède ainsi à une déclinaison du cadre généraliste de l'ISO 26 000 aux spécificités logistiques. Pour cela, certains enjeux ont été regroupés, lorsqu'ils ne nécessitaient pas d'être aussi détaillés ; à l'inverse, certains enjeux n'étaient pas assez détaillés vis-à-vis de leur importance dans les activités logistiques, et ont donc été développés⁴.

Le fascicule 2 permet ainsi de :

- 1. Identifier les enjeux RSE en logistique :** le fascicule présente les 27 enjeux RSE en logistique abordés dans le référentiel. Pour chacun de ces enjeux, il propose une définition stratégique, met en avant ce qui justifie son importance vis-à-vis des activités logistiques, et émet des lignes directrices.
- 2. Hiérarchiser les enjeux RSE en logistique :** le fascicule propose une hiérarchisation des enjeux RSE adaptée aux spécificités des activités logistiques, selon trois niveaux de priorité.
 - Cette hiérarchisation permet à l'opérateur d'activités logistiques (OAL), en fonction de la maturité de sa démarche RSE et de sa situation spécifique, de déterminer quels enjeux il veut traiter.
 - Cette hiérarchisation permet aussi de distinguer les enjeux RSE intéressant fortement les donneurs d'ordres (DO) de ceux relevant uniquement de l'OAL. Le fascicule énonce alors des lignes directrices afin que ces enjeux servent de base de dialogue pour les échanges entre DO et OAL (à la fois lors des appels d'offre, mais aussi durant le pilotage de la prestation).

LIENS AVEC LES AUTRES FASCICULES DU REFERENTIEL



Le fascicule 1 donne des clés de compréhension de ce qu'est la RSE, identifie les facteurs motivant la mise en place d'une démarche en logistique, et présente ce que chaque fascicule du référentiel peut apporter aux OAL et aux DO.



Le fascicule 3 propose à l'OAL des fiches pratiques afin de l'aider à déployer des actions RSE en logistique. Ainsi, pour chaque enjeu RSE abordé dans le référentiel, les fiches contiennent : une définition des objectifs stratégiques pour l'entreprise liée à l'enjeu, un ensemble de leviers d'action (stratégiques, opérationnels et d'amélioration), des indicateurs de performance RSE, et des liens vers des ressources complémentaires.



Le fascicule 4 aborde le pilotage de la performance RSE de l'OAL, et le dialogue entre OAL et DO. Pour cela, il propose à l'OAL un nombre limité d'indicateurs de performance, lui permettant de piloter efficacement sa démarche RSE. Par ailleurs, il propose un nombre restreint d'indicateurs clés de performance pouvant être utilisés lors des échanges entre DO et OAL (critères RSE dans les appels d'offre, pilotage des prestations).

³ La norme ISO 26 000 formalise, en 7 questions centrales et 36 domaines d'actions (DA) ou enjeux, la contribution d'une entreprise au développement durable. Dans l'ensemble du référentiel RSE en logistique, les termes « enjeu » et « domaine d'action » ont la même signification.

⁴ L'adaptation des domaines d'action de l'ISO 26 000 pour coller au plus près des spécificités logistiques a été réalisée à l'issue d'une co-construction avec l'ensemble des acteurs. L'Annexe 4 du fascicule 5 revient sur ces évolutions (regroupements d'enjeux et création de nouveaux enjeux), et fait la correspondance entre l'ensemble des enjeux du référentiel RSE en logistique et les principales références internationales que sont l'ISO 26 000, la réglementation française, les standards GRI (Global Reporting Initiative) et les ODD (Objectifs du développement durable).



Le fascicule 5 permet aux entreprises d'approfondir via un ensemble d'annexes différents aspects, et notamment : le processus de co-construction ayant permis d'aboutir à ce référentiel, une présentation des principaux référentiels internationaux et leurs liens avec le référentiel RSE en logistique, ainsi qu'une bibliographie.



1. HIERARCHISER LES ENJEUX RSE EN LOGISTIQUE : ORDRE DE PRIORITE DE MISE EN ŒUVRE

DEFINITION – MATRICE DE MATERIALITE

Un enjeu RSE est considéré comme « matériel » s'il peut avoir un impact significatif sur une entreprise, ses activités et sa capacité à créer de la valeur pour elle-même et ses parties prenantes. Pour une entreprise, la matrice de matérialité est ainsi un outil permettant d'identifier et de hiérarchiser ses enjeux en matière de RSE.

Les travaux d'élaboration du référentiel RSE en logistique, menés en co-construction étroite avec les parties prenantes de la filière logistique, ont permis d'aboutir à une **matrice de matérialité des enjeux RSE en logistique**. Au sein de cette matrice, les **enjeux RSE ont été regroupés en 4 groupes**, qui permettent de hiérarchiser les enjeux entre eux.

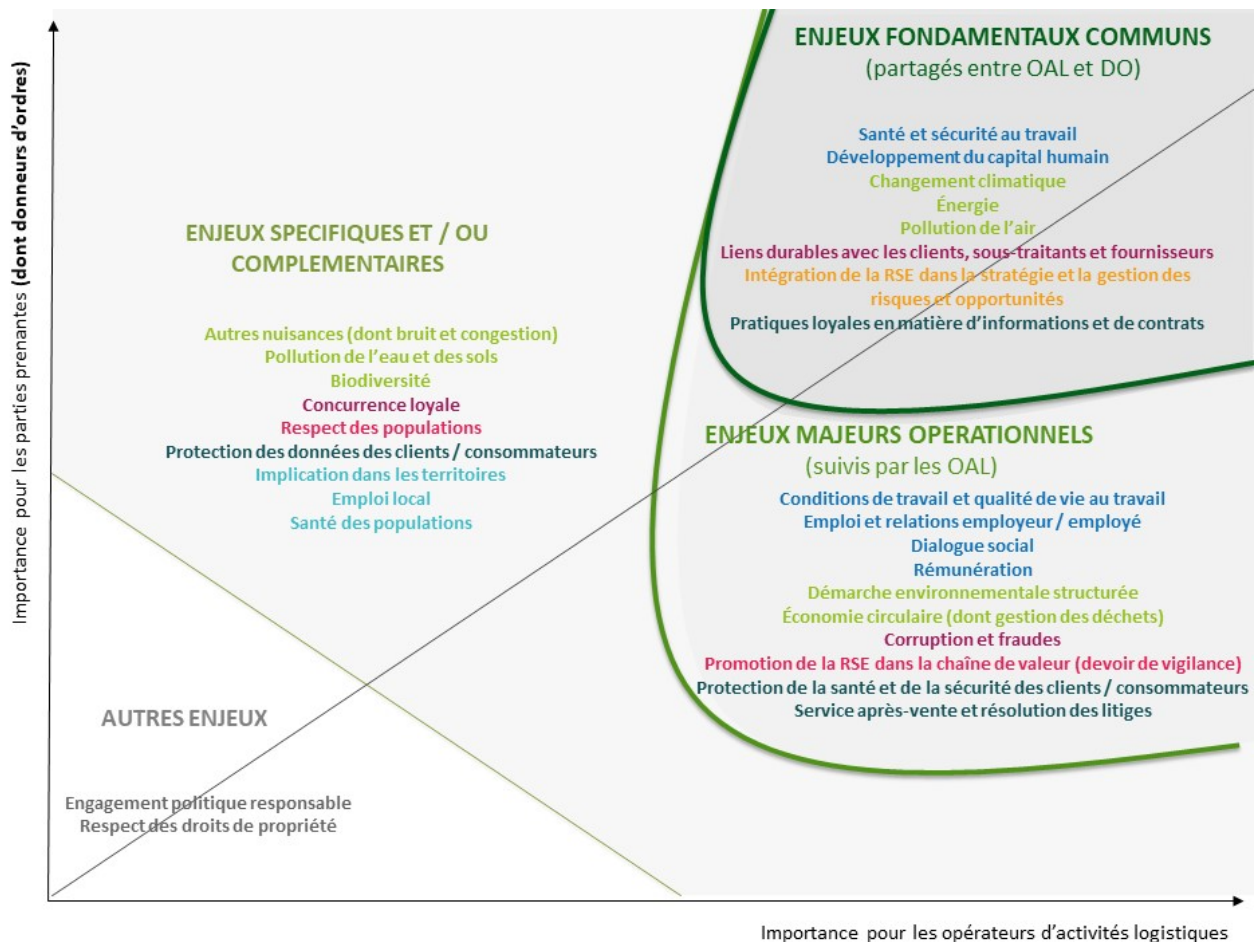


Illustration 2 : Matrice de matérialité simplifiée des enjeux RSE en logistique

Note de lecture : l'importance de chaque enjeu RSE apparaît du point de vue des opérateurs d'activités logistiques (l'importance croît suivant l'axe des abscisses), et du point de vue de ses parties prenantes (l'importance croît suivant l'axe des ordonnées). Les enjeux proches de la bissectrice ont ainsi une importance similaire pour l'OAL et ses parties prenantes (dont les donneurs d'ordres).

→ Pour aller plus loin : L'annexe 6 du fascicule 5 décrit la démarche de co-construction ayant permis d'aboutir à cette matrice de matérialité, et présente la matrice détaillée où apparaît la position de chaque enjeu. L'ensemble des organisations qui ont été associées à l'élaboration de cette matrice y sont également listées.



Ces 4 groupes d'enjeux permettent de déterminer un ordre de priorité lors de la mise en place d'une démarche RSE en logistique.

8 enjeux apparaissent comme « fondamentaux communs », c'est-à-dire qu'ils sont considérés comme fondamentaux à la fois par les OAL, et par leurs parties prenantes (et notamment les DO). À ce titre :

- Ces enjeux peuvent être pris en compte en priorité lors de la mise en place d'une démarche RSE par un OAL.
- Par ailleurs, puisque ces enjeux intéressent très fortement les DO dans le cadre de leurs achats de prestations logistiques, ces enjeux peuvent faire l'objet d'échanges entre le DO et l'OAL sur les actions menées par ce dernier, et sur sa performance.

10 enjeux apparaissent comme « majeurs opérationnels », c'est-à-dire qu'ils sont jugés par les parties prenantes (et notamment les DO) moins prioritaires que les 8 enjeux fondamentaux communs, alors que les OAL y attachent une importance comparable aux enjeux figurant dans les « fondamentaux communs ». À ce titre :

- Ces enjeux peuvent être pris en compte dans un second temps lors de la mise en place d'une démarche RSE par un OAL.
- Par ailleurs, les DO ne sollicitent pas systématiquement de remontées d'informations sur ces enjeux à leur OAL, ne souhaitant a priori pas s'ingérer dans la manière dont ils abordent ces enjeux (notamment sur les enjeux sociaux). Les OAL peuvent néanmoins, s'ils le souhaitent, communiquer de leur propre initiative sur certains de ces enjeux auprès des DO.

9 enjeux apparaissent comme « complémentaires et/ou spécifiques », c'est-à-dire qu'ils ont été jugés (1) d'importance moindre par les parties prenantes et les OAL dans le cadre des activités logistiques, et sont donc considérés comme complémentaires ; ou (2) majeurs pour les activités logistiques mais uniquement pour les OAL et certains secteurs d'activités (ex : transport fluvial), pour certaines zones géographiques (ex : en dehors de l'Europe), ou pour certains environnements d'exploitation (ex : zone urbaine). À ce titre :

- (1) les OAL pourront prendre en compte ces enjeux dans un troisième temps s'ils sont pour eux complémentaires ;
- (2) les OAL pourront par ailleurs prendre en compte certains de ces enjeux comme des enjeux « majeurs opérationnels » s'ils remplissent certaines spécificités (secteurs d'activités ou zones géographiques ou environnements d'exploitation).

Enfin, 2 « autres enjeux » n'ont pas été jugés pertinents dans le cadre des activités logistiques lors du processus de co-construction, et ne sont donc pas abordés dans le référentiel. Il s'agit du respect des droits de propriété, et de l'engagement politique responsable.

La hiérarchisation des enjeux RSE au sein des activités logistiques, proposée par ce référentiel, a pour objectif d'aider les entreprises à structurer leur démarche RSE, et à se fixer des priorités. La hiérarchisation proposée peut ainsi être adaptée par chaque entreprise à ses activités spécifiques, zones d'opération, attentes de ses parties prenantes...

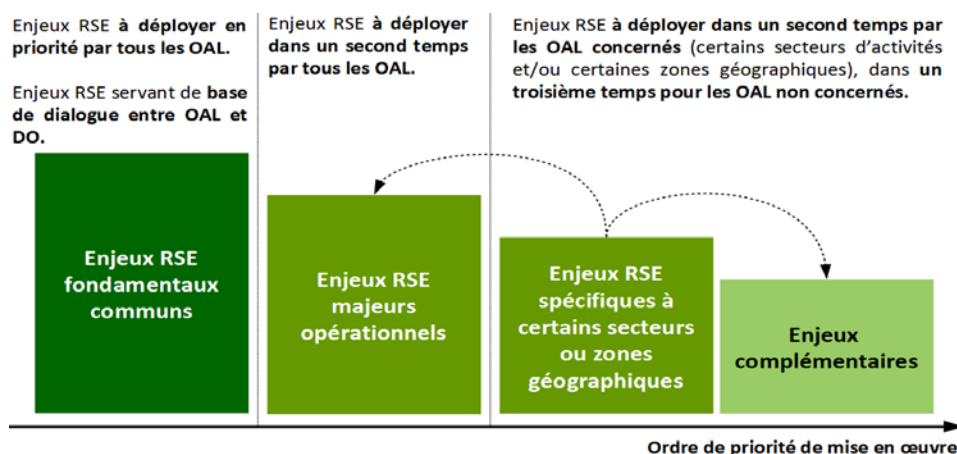


Illustration 3 : Proposition d'ordre de mise en œuvre des enjeux RSE en logistique



Ainsi :

- Les OAL qui mettent en place pour la première fois une démarche RSE peuvent se concentrer principalement sur les enjeux fondamentaux communs, ainsi que sur les enjeux majeurs opérationnels.
- Les OAL plus matures en RSE ou qui sont spécifiquement concernés au titre de leur activité ou de leur zone d'opération peuvent s'intéresser aux enjeux « spécifiques ou complémentaires ». Même s'ils allouent prioritairement leurs ressources aux enjeux fondamentaux communs et majeurs opérationnels, ils peuvent mettre en place des actions de suivi et d'amélioration de la performance pour ces enjeux là.

Les chapitres suivants détaillent les enjeux fondamentaux communs, les enjeux majeurs opérationnels, et les enjeux spécifiques et/ou complémentaires, en décrivant leur pertinence pour les activités logistiques, et en explicitant les objectifs stratégiques associés pour l'entreprise.

Ces descriptions sont complétées par le fascicule 3, qui pour chaque enjeu RSE propose des leviers d'action (stratégiques, opérationnels et d'amélioration) afin d'atteindre des objectifs stratégiques.



2. PRIORITE 1 : DEFINIR LES ENJEUX RSE « FONDAMENTAUX COMMUNS »

8 enjeux RSE apparaissent comme prioritaires dans la mise en œuvre d'une démarche RSE en logistique. En effet, leurs impacts ainsi que les risques et opportunités qui y sont liés sont jugés fondamentaux à la fois par les OAL, mais aussi par les donneurs d'ordres et toutes les autres parties prenantes associées à la démarche. **Il est recommandé pour tout OAL de les traiter en priorité.**

De plus, **parce que ces 8 enjeux préoccupent aussi fortement les DO** dans le cadre de leurs achats de prestations logistiques et le pilotage de ces dernières, **ils peuvent constituer la base des échanges** entre les DO (qui pourront les exprimer dans leurs attentes) et les OAL (qui pourront communiquer sur leur politique mise en place et leur performance).



Illustration 4 : Les 8 enjeux prioritaires d'une politique RSE au sein d'activités logistiques (enjeux fondamentaux communs)

Note de lecture: Parmi les 8 enjeux prioritaires d'une politique RSE en logistique tels qu'ils ressortent des travaux d'élaboration du référentiel, deux concernent le thème "Social"⁵ (thème qui regroupe tous les enjeux RSE liés au travail réalisé au sein d'une entreprise, par elle ou pour son compte, y compris pour les travailleurs mis à disposition), trois concernent le thème "Environnement" (thème qui regroupe tous les enjeux liés aux impacts environnementaux des activités logistiques de l'OAL), un concerne la loyauté des pratiques, un la gouvernance, et un dernier les enjeux relatifs aux clients / consommateurs.

2.1) SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

En ce qui concerne la sécurité, la logistique est un secteur marqué par une accidentalité importante, touchant l'ensemble des travailleurs, en entrepôts et dans le transport. Il s'agit d'un secteur plus accidentogène que la moyenne des secteurs d'activité français. De plus, la gravité des accidents au sein des activités logistiques est élevée. Par ailleurs, la multiplicité des interfaces dans la chaîne logistique (clients, fournisseurs, donneurs d'ordres, sous-traitants) et des contraintes à prendre en compte rendent nécessaire la coordination des actions de prévention avec les autres parties

⁵ Le thème "social" renvoie dans ce référentiel à la Question centrale "Relations et conditions de travail" de l'ISO 26 000. L'ensemble des relations de l'entreprise avec son écosystème de parties prenantes externes est ici identifiée sous le terme de dimension "sociétale".



prenantes.

Les principales causes d'accident du travail sont liées majoritairement aux manutentions manuelles, aux déplacements des salariés sur la route ou sur site, aux chutes de hauteur, ou à l'utilisation des engins de manutention. Les quais de chargement et de déchargement représentent une interface où les risques d'accident sont nombreux.

En ce qui concerne la santé, malgré la mécanisation des moyens de manutention, les préparateurs de commandes, conducteurs et livreurs, sont toujours amenés à soulever, déplacer ou transporter des charges, parfois avec des gestes répétitifs, parfois sous contrainte de temps, s'exposant à l'apparition de troubles musculosquelettiques (TMS). Si la part de l'activité physique que doit accomplir les opérateurs est la plus visible, elle s'accompagne d'une activité mentale de plus en plus lourde (anticipation des tâches à réaliser, guidage vocal, modifications fréquentes des plannings...) qui peut contribuer à provoquer des risques d'atteintes à la santé, et notamment des risques psychosociaux.

Il est recommandé que **la prise en compte de l'enjeu santé et sécurité des travailleurs** dans sa démarche RSE soit **la priorité de tout OAL**, quelles que soient ses activités logistiques, sa taille ou ses zones géographiques d'implantation. L'enjeu concerne les salariés de l'entreprise, ainsi que les intérimaires et les sous-traitants intervenant sur ses sites.

La fiche SOC5 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre par l'OAL, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

Cet enjeu étant aussi jugé fondamental par les DO, il constitue un **sujet d'échange incontournable entre DO et OAL** (que l'OAL soit interne ou externe au donneur d'ordres). Cela nécessite :

- que les DO communiquent à leur OAL leurs consignes en matière de sécurité vis-à-vis du personnel de l'OAL qui interagit avec celui du DO ;
- que les DO ne soient pas à l'origine de demandes qui mettraient directement ou indirectement en péril la sécurité et la santé des collaborateurs de l'OAL. Si de telles situations se présentaient, la direction de l'OAL pourrait faire valoir son refus de réaliser une prestation qui mettrait son propre personnel en danger ;
- que l'OAL communique au DO les actions mises en œuvre pour prendre en compte cet enjeu, ainsi que sa performance.

2.2) DEVELOPPEMENT DU CAPITAL HUMAIN

Dans le secteur de la logistique, dont les activités sont liées aux flux physiques de marchandises, **la main-d'œuvre joue un rôle prépondérant**. La performance de tout OAL est ainsi intimement liée à celle de son personnel.

Par ailleurs, avec les transformations récentes et actuelles des métiers de la logistique, dont ceux du transport, **les compétences demandées se modifient**. Les besoins sont notamment liés aux évolutions réglementaires (CACES, FCO, etc.), aux évolutions technologiques (électronique, informatisation croissante, etc.) et à la nécessité de mieux prendre en compte le développement durable. Des compétences en langues étrangères, et notamment en anglais, sont de plus en plus recherchées. L'importance de cet enjeu est amplifiée par le **manque d'attrait des jeunes générations** pour certains métiers de la logistique (notamment le métier de chauffeur routier) et par les **évolutions à venir engendrées par le développement du numérique et des automatismes et robots** (ayant des impacts notamment pour les manutentionnaires en entrepôts). Par ailleurs, les OAL qui emploient parmi leur personnel des **employés peu qualifiés** peuvent aussi contribuer à **développer leur employabilité** en les aidant à accroître leurs compétences.

La valeur et l'accroissement de la performance globale de l'entreprise nécessitent d'**attirer et de garder les talents** – et ce, quelles que soient les fonctions –, de **développer leurs compétences, et de les pérenniser au sein de l'entreprise** en favorisant le transfert de compétences. Cela représente un atout essentiel pour un OAL, quelles que soient ses activités logistiques, sa taille ou ses zones géographiques d'implantation.

Le développement du capital humain est donc fondamental pour l'OAL, et pourra par exemple concerner :



Social



- l'acquisition de nouvelles compétences et le développement personnel des collaborateurs, via la mise en place d'une politique de formation au-delà des obligations réglementaires ;
- la mise en place d'une politique de mobilité interne ;
- l'apprentissage de bonnes pratiques permettant de limiter les risques (accidents de la route ; opérations de chargement / déchargement ; gestes répétitifs ; transport, manipulation et stockage de matières dangereuses ; maintien de l'intégrité des matières périssables, etc.) et les externalités négatives des activités logistiques de l'OAL (climat, pollution de l'air, bruit, congestion, etc.) ;
- l'amélioration de la qualité du service procuré au DO (qualité, délai, interaction avec le client du DO, etc.).

La fiche SOC6 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

D'autre part, cet enjeu étant aussi jugé fondamental par les DO, il constitue un **sujet d'échanges incontournable entre DO et OAL** (que l'OAL soit interne ou externe au donneur d'ordres).

2.3) CHANGEMENT CLIMATIQUE



Le changement climatique est le **résultat des émissions gaz à effet de serre** (GES) liées aux activités humaines. Or, **les activités logistiques sont fortement émissives** en GES, tant au niveau des transports (émissions dues à la combustion des hydrocarbures) que dans les activités en entrepôts (émissions dues à la production d'électricité consommée, mais également dues à l'utilisation de gaz réfrigérants : CFC, HCFC, HFC). Le changement climatique est donc **un enjeu fondamental pour les OAL comme pour les DO**.

Cet enjeu renvoie vers deux problématiques différentes pour l'OAL. D'une part, il doit participer à la **lutte contre le changement climatique** en atténuant les émissions de GES liées à ses activités logistiques. D'autre part, il doit **adapter ses pratiques aux conséquences du changement climatique**.

- **La lutte contre le changement climatique** est un **enjeu crucial** concernant les activités logistiques, à la fois pour les OAL et les DO :

Pour les OAL, leurs activités logistiques sont fortement consommatrices d'énergie (que ce soit à travers la consommation d'hydrocarbures dans le cadre des transports, ou d'électricité dans le cadre des activités de stockage/entrepôtage). **Pour les DO**, les émissions de GES issues de leurs activités logistiques confiées à un OAL font partie des impacts générés par leurs « relations d'affaires », qui incluent les prestataires de la chaîne d'approvisionnement et de service client⁶. Ces émissions font ainsi partie de leur « Scope 3 »⁷ si l'OAL est un prestataire de services logistiques (compte d'autrui), ou de leur « Scope 1 et/ou 2 » s'il s'agit d'une entité interne (compte propre).

Dans certains secteurs (notamment la grande distribution), les émissions de GES des activités logistiques menées pour le compte des DO représentent une part considérable de l'ensemble de leurs émissions. À l'inverse, dans d'autres secteurs fortement émissifs (notamment l'industrie lourde), le poids des émissions dues à la logistique peut paraître faible à un DO, par rapport à ses autres émissions. Dans tous les cas, il convient que le DO ne néglige pas les émissions de GES liées à ses activités logistiques.

Ainsi, parce que **cet enjeu est fondamental pour les DO et les OAL**, tous les OAL informent leurs DO – quel que soit le secteur d'activité – sur les leviers d'action qu'ils mettent en œuvre pour réduire leur impact sur le climat et sur les résultats qu'ils obtiennent dans ce domaine, quelle que soit leur importance pour le DO.

- **Par ailleurs, l'adaptation au changement climatique**, même si cela n'est pas perçu aujourd'hui comme un risque majeur, doit être abordée notamment dans certaines situations :

Cela peut ainsi faire l'objet d'une réflexion des OAL avec leurs DO, dans des situations telles que des activités logistiques (notamment de transport) dans des zones géographiques où la fréquence des événements extrêmes est en augmentation, ou pour des modes de transport plus sensibles au

⁶Conformément au décret 2017-1265 du 9 août 2017.

⁷La définition de ces scopes figure notamment dans la réglementation sur les Bilans de Gaz à Effet de Serre (BEGES).



changement climatique (aérien, maritime mais aussi parfois fluvial en France).

La fiche ENV7 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.



Environnement

2.4) ÉNERGIE

Les activités logistiques sont fortement consommatrices d'énergies, que ce soit **lors des activités de transport** (énergies fossiles notamment, telles que le gazole ou le gaz naturel) **que lors du stockage** (notamment stockage à température dirigée), **de l'emballage et de la manutention**.

Parmi les différentes ressources utilisées par les OAL, **l'énergie représente ainsi un enjeu incontournable** :

- La sécurité de son approvisionnement est un enjeu majeur ;
- Elle représente une part importante de leurs coûts.

Différents types de leviers d'action peuvent être mobilisés pour agir sur l'enjeu de l'énergie. En premier lieu, cela peut passer par des **mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique** afin de diminuer les consommations pour une activité donnée : la première des énergies alternatives est l'énergie que l'on ne consomme pas.

En deuxième lieu, les entreprises peuvent également s'engager dans la **substitution des énergies fossiles par des énergies renouvelables** (ce qui, par la même occasion, contribue à la lutte contre le changement climatique). Enfin, des actions d'**optimisation des flux, de formation du personnel et d'investissement dans des équipements performants** peuvent avoir des impacts forts.

La fiche ENV5 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

Parce que **cet enjeu intéresse aussi fortement les DO**, il s'agit d'un **sujet d'échange incontournable** entre clients (DO) et fournisseurs de services logistiques (que l'OAL soit interne ou externe au donneur d'ordres).

2.5) POLLUTION DE L'AIR

La pollution de l'air (ou pollution atmosphérique) est une altération de la qualité de l'air, ayant des conséquences préjudiciables notamment sur la santé humaine. Les émissions de polluants atmosphériques posent d'importants problèmes sanitaires. La pollution atmosphérique est ainsi responsable en France d'environ 48 000 morts prématurées par an, soit près de 10 % de la mortalité totale⁸, et d'une morbidité importante (maladies respiratoires et cardio-vasculaires, cancers du poumon, etc.) qui réduit la qualité de vie de beaucoup de nos concitoyens. Le Centre international de recherche sur le cancer (CIRC), qui fait partie de l'organisation mondiale de la santé (OMS) a classé en juin 2012 les gaz d'échappement des moteurs Diesel comme étant cancérogènes⁹.

Les activités logistiques (et notamment le transport de marchandises) **sont à l'origine d'une part importante des rejets de polluants atmosphériques**, bien que des progrès importants aient été réalisés au cours de la dernière décennie. Il s'agit particulièrement d'émissions provenant de la consommation d'énergie. Ainsi, le transport de marchandises (routier mais également aérien, fluvial et maritime) est fortement émetteur en polluants atmosphériques lors de la combustion de carburants, et notamment, pour le transport routier, d'**oxydes d'azote et de particules fines**.

Si l'ensemble du territoire est touché, **cet enjeu est particulièrement important dans les zones urbaines**, où les populations sont directement exposées à cette pollution locale.

Les actions vertueuses en matière de réduction des émissions de polluants dans l'air se traduisent aussi bien par des investissements dans des **équipements plus performants**, par l'utilisation de **carburants alternatifs** (gaz naturel, électrique), ou encore par des actions de **formation du personnel**.

⁸« La prévention de la mortalité attribuable à la pollution atmosphérique : pourquoi agir maintenant ? » Santé publique France, 2016.

⁹Le groupe de travail du CIRC a également conclu en 2012 que les gaz d'échappement des moteurs à essence étaient possiblement cancérogènes, un résultat qui demeure inchangé par rapport à l'évaluation précédente de 1989.



Environnement



La fiche ENV2 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

Parce que **cet enjeu intéresse aussi fortement les DO**, il peut s'agir d'un **sujet d'échange incontournable** entre clients (DO) et fournisseurs de services logistiques (que l'OAL soit interne ou externe au donneur d'ordres), et **particulièrement** pour les activités logistiques qui ont lieu **en milieu urbain**. Les OAL peuvent communiquer ainsi à leurs DO les actions qu'ils mènent sur la réduction de leurs émissions de polluants dans l'air (celles-ci doivent être distinguées des émissions de GES, qui impactent le changement climatique mais qui ne sont pas en général des polluants atmosphériques).

2.6) LIENS DURABLES AVEC LES CLIENTS, SOUS-TRAITANTS ET FOURNISSEURS

Dans un contexte de plus en plus exigeant et contraignant, dans lequel les OAL sont amenés à engager des investissements conséquents sans être assurés de leur rentabilité à terme, la direction de l'OAL gagnera à **établir une relation durable, pluriannuelle, avec ses principaux DO**. L'établissement de liens durables entre OAL et DO étant, par essence, un enjeu commun entre ces acteurs, de tels liens ne peuvent se développer sans volonté des deux parties.

Un tel partenariat repose sur la **confiance que l'OAL crée chez ses principaux DO**, en s'appuyant notamment sur des pratiques loyales en matière de contractualisation et de commercialisation. De même, le comportement loyal du DO vis-à-vis de son OAL contribue à créer un environnement favorable à des liens durables au bénéfice des deux parties.

L'établissement de liens durables peut concerner aussi **les relations de l'OAL avec ses sous-traitants stratégiques ou dépendants**, auprès desquels il s'efforcera d'assurer une visibilité suffisante sur leur relation commerciale.

La fiche LOY3 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.



CHARTRE RELATIONS FOURNISSEURS RESPONSABLES

Le renforcement de la confiance entre les acteurs économiques est un enjeu stratégique national pour la croissance économique et la santé des entreprises. Cette confiance s'est traduite notamment par la **mise en place en 2010 du dispositif volontaire soutenu par la puissance publique de la charte Relations fournisseurs responsables**, portée par le médiateur des entreprises et **prolongée en 2012 d'un label**. Il s'agit d'inciter les donneurs d'ordres à adopter des pratiques d'achats responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs. Les 10 engagements de la charte participent à la construction d'une relation durable et équilibrée entre les acteurs économiques et leurs fournisseurs, dans la connaissance et le respect des droits et devoirs respectifs de chaque partie. Cette charte recueillie à fin 2017 près de 2000 organisations signataires, de tous secteurs et de toutes tailles, et son impact trans-sectoriel peut donc également bénéficier aux acteurs logistiques, d'autant qu'un certain nombre de grands DO ou OAL y ont déjà adhéré.

→ Pour aller plus loin : Voir l'annexe 8 du fascicule 5 qui présente plus en détail la charte et le label, et qui fait la correspondance entre le Référentiel RSE en logistique et ce label.



2.7) INTEGRATION DE LA RSE DANS LA STRATEGIE ET DANS LA GESTION DES RISQUES ET DES OPPORTUNITES

Les enjeux de la RSE, notamment ceux exprimés à travers les attentes des parties prenantes, ont une importance croissante pour la performance économique de l'OAL¹⁰, son image (y compris en tant qu'employeur), ses perspectives de développement et même pour sa pérennité dans un environnement en pleine évolution sociétale, économique et technologique.

Les différentes phases de la démarche de co-construction menées auprès des OAL et de leurs parties prenantes ont fait apparaître clairement ce constat.

L'intégration de la RSE dans la stratégie de l'entreprise est essentielle pour mener à bien une démarche RSE. Cet enjeu, fondamental, passe notamment par :

- le recueil des attentes de ses principales parties prenantes,
- l'intégration des enjeux de la RSE dans la prise de décision de l'entreprise (aux niveaux stratégique et opérationnel),
- la maîtrise des impacts liés aux décisions et activités logistiques de l'entreprise sur ses parties prenantes et sur l'environnement,
- une communication à ses parties prenantes en toute transparence sur cette intégration.

Outre l'intégration des enjeux RSE dans la stratégie de l'entreprise, **une bonne gouvernance de la responsabilité sociétale de l'OAL passe aussi par l'analyse, l'intégration et la gestion des risques et opportunités RSE liées à ses activités.**

Cette notion de risques couvre à la fois les risques qui pèsent sur l'entreprise, et ceux que fait courir l'OAL à son écosystème et à ses parties prenantes. S'ils se matérialisent, ils peuvent avoir un impact potentiel sur la réputation de l'OAL, sur l'acceptabilité sociale et réglementaire de ses activités, sur ses résultats économiques, voire sur la pérennité de son activité.

À cette notion de risque est liée la notion d'opportunité : la RSE est aussi un moyen d'anticiper une réglementation future plus contraignante ou d'acquiescer des avantages concurrentiels. En adoptant une démarche vertueuse, l'entreprise se démarque de la concurrence et peut faciliter le développement de son activité.

La fiche GOV1 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

La performance et la pérennité de l'OAL, facilitées par l'intégration de la RSE dans sa stratégie, ainsi que sa gestion des risques et des opportunités RSE, forment par essence **un enjeu commun entre DO et OAL** dans le cadre de leur relation. Ceci est d'autant plus important si leur relation se veut stratégique et durable.

2.8) PRATIQUES LOYALES EN MATIERE D'INFORMATIONS ET DE CONTRATS

Les pratiques loyales en matière de commercialisation, information et contractualisation permettent à l'entreprise opératrice de services logistiques d'**établir une relation durable¹¹ et de confiance tant avec ses donneurs d'ordres qu'avec ses principaux sous-traitants.**

Dans les relations de l'OAL avec ses DO, cela passe non seulement par le respect des règles en matière de contractualisation et de ses engagements contractuels, mais aussi par la transparence et la fiabilité dans la commercialisation de ses services logistiques et les informations qu'il transmet à son DO dans le cadre de leurs relations contractuelles. Ces pratiques loyales assurent la réputation de l'entreprise, et sa capacité à développer des relations commerciales robustes avec ses DO.

¹⁰ Depuis une vingtaine d'années, les études se sont multipliées pour tenter de démontrer la relation théorique entre la RSE et les performances financières des entreprises. On peut raisonnablement conclure à partir de l'ensemble de ces travaux que, globalement, "l'effet de la performance sociale sur la performance financière est petit, positif et significatif" (Margolis, Elfenbein, & Walsh, 2009). Un résultat confirmé par une récente étude de France Stratégie, selon laquelle la RSE procure un gain de performance de l'ordre de 13% par rapport aux entreprises qui ne l'introduisent pas (France Stratégie, 2016).

¹¹ Jusqu'en 2017 les organisations menant une politique d'achats responsables avaient toute latitude pour en définir le concept. Les approches différaient. Désormais, une norme volontaire donne des lignes directrices communes : l'ISO 20 400. Les lignes directrices données par cette norme, permettent à l'entreprise de monter une politique d'achats responsables, quel que soit son secteur d'activité.



Dans les relations de l'OAL avec ses fournisseurs et sous-traitants, cela implique la formulation de contrats sans clauses abusives, et le partage d'informations claires et suffisantes sur les conditions de la prestation attendue, qui sont ensuite respectées (comme l'OAL l'attend de son propre DO). Ces pratiques loyales contribuent à établir une relation durable et de confiance avec les fournisseurs et sous-traitants, au bénéfice de l'OAL et de la performance des prestations qu'il réalise pour ses DO.

Les clients, pour une entreprise opératrice d'activités logistiques, comprennent les personnels du donneur d'ordres et ceux des clients du DO. À noter que si le professionnel contracte avec des consommateurs au sens du code de la consommation, il convient de respecter les dispositions relatives à la médiation de la consommation (voir la fiche C/C3 du fascicule 3).

La fiche C/C1 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

D'autre part, cet enjeu étant aussi jugé fondamental par les DO, il peut constituer un **sujet d'échange incontournable entre DO et OAL** (que l'OAL soit interne ou externe au donneur d'ordres).



3. PRIORITE 2 : DEFINIR LES ENJEUX RSE « MAJEURS OPERATIONNELS »

10 enjeux RSE sont considérés comme fondamentaux par les OAL au regard de leurs activités logistiques, mais les parties prenantes, et notamment les donneurs d'ordres, leur attribuent une importance moindre, ou jugent qu'ils sont plutôt du ressort des OAL et de ce fait estiment généralement ne pas avoir à s'ingérer dans leur traitement.

Ainsi, ces 9 enjeux, bien que fondamentaux pour les OAL, apparaissent en ordre de priorité 2 de mise en œuvre. Ils ne sont pas aussi critiques dans la relation avec leurs DO que les enjeux fondamentaux communs.

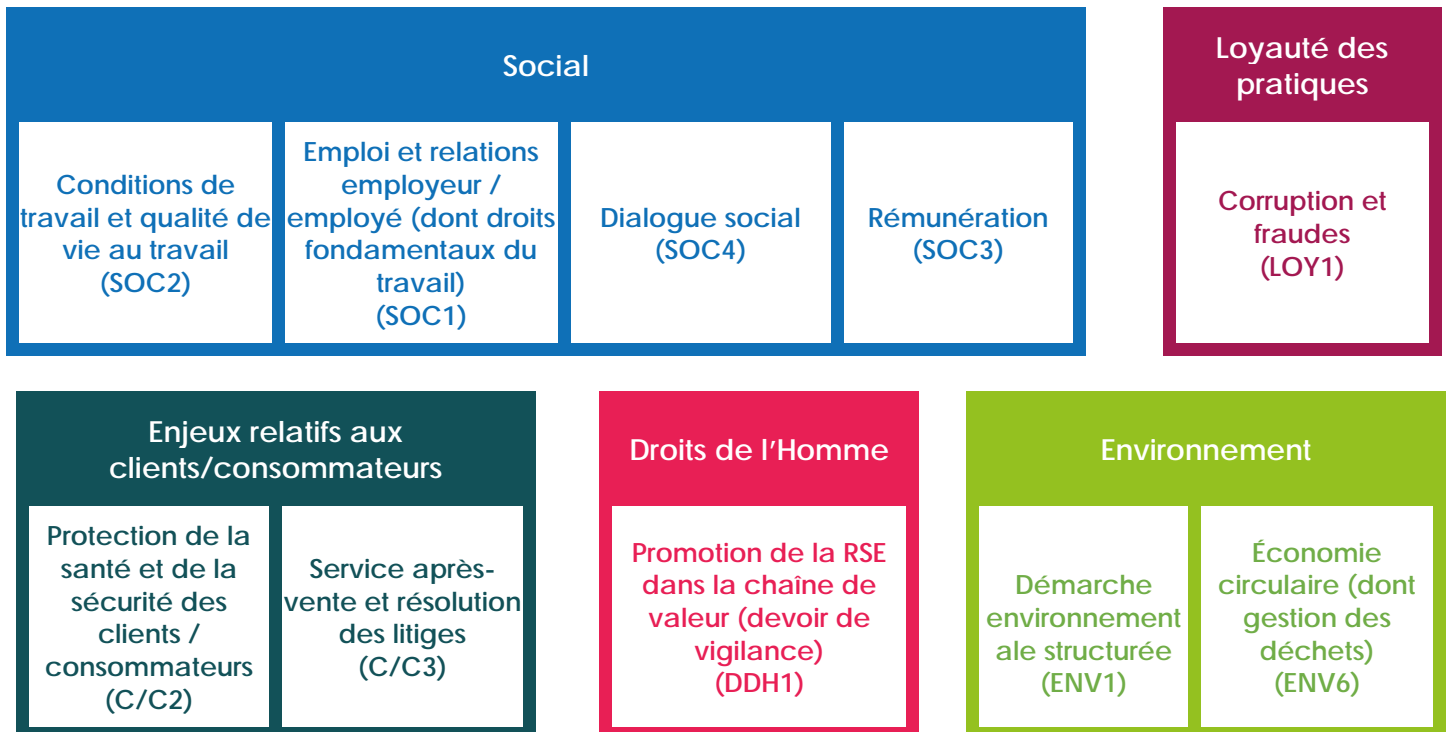


Illustration 5: Les 10 enjeux majeurs opérationnels d'une politique RSE au sein d'activités logistiques

3.1) CONDITIONS DE TRAVAIL ET QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Les conditions de travail désignent la rémunération¹², le temps de travail, les repos et congés ainsi que les pratiques disciplinaires. Elles intègrent également les thématiques telles l'accès aux services médicaux ou à des cantines, et des thématiques qui concernent plus particulièrement certaines zones d'implantation à l'étranger (comme l'accès à l'eau potable, ou encore à des installations sanitaires).

Ces conditions de travail ont des répercussions sur la qualité de vie des travailleurs et de leurs familles. L'OMS définit la qualité de vie au travail comme étant « un état d'esprit caractérisé par une harmonie satisfaisante entre d'un côté les aptitudes, les besoins et les aspirations du travailleur et de l'autre les contraintes et les possibilités du milieu du travail ».

Pour réunir les conditions nécessaires à la création d'un milieu de travail sain, attractif et productif, il ne suffit pas seulement d'éviter les situations de pénibilité¹³ et de souffrance au travail (décrites dans la fiche « Santé et sécurité au travail »). Il s'agit également d'assurer l'amélioration de bonnes conditions de travail en proposant des modes d'organisations capables de concilier l'efficacité et l'intérêt du travail.

Dans des professions sous tension comme celles de la logistique, l'enjeu pour les entreprises est aussi

¹² L'enjeu de la rémunération est traité à part, voir SOC3.

¹³ Voir la définition : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F15504>



économique : réduire l'absentéisme, conserver et transmettre au sein de l'entreprise les compétences-clés fondées notamment sur l'expérience, améliorer son attractivité notamment auprès des jeunes générations.

Les leviers à actionner concernent des thèmes généraux tels que le cadre et l'ambiance de travail ou la conciliation entre vie professionnelle et vie privée, mais aussi des thèmes plus spécifiques à la logistique tels que l'organisation du travail pour les conducteurs ou l'adaptation de l'environnement de travail des caristes, notamment dans les entrepôts frigorifiques.

La fiche SOC2 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

3.2) EMPLOI ET RELATIONS EMPLOYEUR – EMPLOYÉ (DONT DROITS FONDAMENTAUX DU TRAVAIL)

Une relation équitable entre employeur et employé, ayant pour pilier le respect des principes fondamentaux des droits du travail – dont ceux de l'Organisation Internationale du Travail¹⁴ (OIT) – sont des conditions nécessaires non seulement dans le cadre du respect des réglementations et pour la protection de l'entreprise, mais également pour permettre l'épanouissement des salariés de l'OAL.

Cela concerne des enjeux tels que :

- la reconnaissance juridique des personnes travaillant pour l'entreprise comme employé ou travailleur indépendant ;
- l'égalité des chances et des traitements, suivant le principe de non-discrimination¹⁵ ;
- le respect des droits économiques, sociaux, civils et politiques des salariés, qui visent à leur assurer un niveau de vie digne et adéquat ;
- l'absence de travail forcé ou de travail des enfants dans l'entreprise elle-même.

En somme, cet enjeu consiste à assurer un emploi aux salariés de l'OAL dans un cadre relationnel employeur – employé équitable et respectueux des principes de l'OIT. Si en France, cet enjeu est particulièrement bien encadré par des dispositions juridiques, ce n'est pas forcément le cas dans d'autres pays.

La fiche SOC1 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

3.3) DIALOGUE SOCIAL

Construire des organisations à l'écoute des salariés et de leurs représentants favorise une meilleure compréhension :

- par les salariés, de la politique et des décisions de l'entreprise,
- par la direction de l'entreprise, des intérêts de ses salariés.

Cela passe par des échanges tant formels qu'informels sur les enjeux sociaux et économiques de l'entreprise, ainsi que par le suivi de l'évolution des attentes des salariés et par leur bonne prise en compte.

Ce dialogue fluidifie le fonctionnement de l'OAL, quelle que soit sa taille et réduit le risque de conflits sociaux.

¹⁴ Pour rappel, les conventions de l'Organisation Internationale du Travail proclament notamment : la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective ; l'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire ; l'abolition effective du travail des enfants ; l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

¹⁵ Par exemple, 24 critères de discrimination sont reconnus par la loi française (article 225-1 du code pénal, Section 1 : Des discriminations : "Constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques ou entre les personnes morales sur le fondement de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur grossesse, de leur apparence physique, de la particulière vulnérabilité résultant de leur situation économique, apparente ou connue de son auteur, de leur patronyme, de leur lieu de résidence, de leur état de santé, de leur perte d'autonomie, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, de leur capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français, de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une prétendue race ou une religion déterminée").





La fiche SOC4 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

3.4) REMUNERATION

Au-delà des conditions de vie au travail, de la qualité du dialogue social et de l'intérêt du travail, la rémunération et les éléments associés (tels que les systèmes de retraites et de prévoyance, ou encore les autres avantages et gratifications) sont des facteurs déterminants dans le choix d'un emploi.

Pour le salarié, l'attention portée à la rémunération ne se limite pas qu'au niveau de salaire perçu en tant que tel. Il s'agit également de mettre en œuvre un processus de détermination et d'évolution de la rémunération sur la base de critères transparents et équitables.

Il convient de souligner que les employeurs doivent respecter les dispositions spécifiques en matière de rémunérations prévues par le code des transports et les diverses stipulations des conventions collectives applicables à certains secteurs et métiers. Par exemple, la convention collective nationale des transports routiers et activités auxiliaires du transport du 21 décembre 1950 comporte un certain nombre de « Textes salaires » qu'il convient de respecter.

La fiche SOC3 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

3.5) DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE STRUCTUREE

Face aux multiples enjeux environnementaux des activités logistiques, et en réponse aux attentes des parties prenantes (dont les DO), la meilleure approche pour aborder ces enjeux par les OAL consiste à le faire de façon systématique, en déployant une démarche structurée.

Au-delà du respect des nombreuses réglementations, il s'agit de promouvoir les principes de la responsabilité environnementale au sein de l'entreprise et de gérer efficacement les risques et impacts associés.

Pour cela la direction de l'OAL peut s'engager et mettre en place une démarche environnementale identifiable au sein de la structure (par exemple, un système de management de l'environnement).

La fiche ENV1 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

3.6) ÉCONOMIE CIRCULAIRE (DONT GESTION DES DECHETS)

Certaines ressources utilisées dans les activités logistiques, telles que le bois (palettes) ou les plastiques (emballages et films) font appel à des matières premières dont la ressource peut être limitée (cas des polymères non bio-sourcés par exemple). À ce titre, il est attendu des OAL qu'ils mènent des actions favorisant leur réemploi, notamment par des palettes réutilisables, ou leur recyclage.

Pour les déchets qui ne peuvent être intégrés dans une boucle d'économie circulaire, les OAL concernés pourront s'attacher à en limiter la production, qui est potentiellement génératrice de pollutions, par leur incinération ou leur mise en décharge.

La fiche ENV6 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.



Social



Environnement



Environnement



3.7) PROMOTION DE LA RSE DANS LA CHAÎNE DE VALEUR (DEVOIR DE VIGILANCE)

Le « devoir de vigilance » concerne à la fois les OAL et les DO :

- **Les OAL**, car ils font fréquemment appel à des sous-traitants de rang 1, voire de rang 2 ou plus (particulièrement pour les grandes entreprises actives dans le secteur de la logistique). Ainsi, la responsabilité sociétale des OAL vis-à-vis de l'ensemble de leurs parties prenantes (incluant leurs DO), comprend leurs actions en tant qu'entreprise, mais aussi celles menées par les entreprises intervenant dans leur chaîne d'approvisionnement.
- **Les DO**, eux-mêmes soumis à cette attente de la part de leurs parties prenantes, demandent et demanderont de plus en plus à leurs fournisseurs logistiques d'évaluer le risque chez leurs propres fournisseurs et sous-traitants de non-respect des droits de l'Homme, du travail, et de l'environnement.

Les très grandes entreprises sont particulièrement concernées par la loi française relative au devoir de vigilance¹⁶ qui les expose notamment à de très fortes amendes, en plus d'un potentiel impact négatif sur leur image. Ces très grandes entreprises ont donc, dans ce cadre, de fortes attentes vis-à-vis de leur chaîne d'approvisionnement.

Il est majeur pour tous les OAL, quelles que soient leurs tailles et leurs activités, de s'assurer de la prévention et de la maîtrise des dommages potentiels sociaux, éthiques, sur le plan des droits de l'Homme (travail des enfants, travail forcé par exemple) et environnementaux dans leur chaîne d'approvisionnement.

La fiche DDH1 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

3.8) PROTECTION DE LA SANTE ET DE LA SECURITE DES CLIENTS / CONSOMMATEURS

Pour tout OAL, la préservation de la santé et de la sécurité des consommateurs de ses activités logistiques est complémentaire de celle de son personnel (abordée dans l'enjeu « santé et sécurité au travail »).

Selon l'activité de l'entreprise, la notion de client / consommateur d'activités logistiques sera plus ou moins étendue. Les exemples suivants permettent d'illustrer ces variations de périmètre :

- Cas d'un OAL transportant une matière dangereuse d'un DO, matière ensuite transformée en produit fini inerte par le client de son DO :
 - Le client sera d'abord le DO, notamment lors de l'opération de chargement.
 - Le client sera ensuite le client du DO, lors de l'opération de déchargement¹⁷.
- Cas d'un OAL actif dans le secteur des produits frais alimentaires. Une rupture de la chaîne du froid pourrait avoir un impact potentiel :
 - sur la santé du consommateur final ;
 - sur – au minimum – l'image de son client DO (entreprise agroalimentaire) ;
 - sur l'image du client de son DO (grand distributeur par exemple).

Pour une entreprise de stockage, ou un transporteur de produits inertes non dangereux, l'enjeu sera bien sûr plus limité, mais néanmoins toujours présent dans toutes les opérations de manipulation et transport en présence des personnels du DO et/ou de ses clients.

La fiche C/C2 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

¹⁶ Loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordres.

¹⁷ L'exposition du public lors du transport est traitée dans l'enjeu « santé des populations ».



3.9) SERVICE APRES-VENTE ET RESOLUTION DES LITIGES

La qualité du service après-vente, de l'assistance, de la résolution des réclamations et des litiges représente une attente majeure des DO vis-à-vis de leurs OAL. Elle permet de prévenir les situations de réclamations et d'en diminuer la fréquence, d'améliorer la satisfaction des donneurs d'ordres et des consommateurs finaux en traitant efficacement les réclamations et litiges et en assurant un service après-vente efficace, et d'assurer des procédures de services après-vente et de résolution des litiges simples et efficaces.

Une réponse adéquate à ces attentes permet donc à l'entreprise d'améliorer ses relations avec ses donneurs d'ordres, de sécuriser et de développer ses activités logistiques avec eux, tout en limitant les coûts en termes de ressources humaines et financières.

En outre, depuis le 1^{er} janvier 2016, les professionnels doivent permettre, en cas de litiges, à tout consommateur d'accéder gratuitement à une médiation¹⁸.

Les clients, pour une entreprise opératrice d'activités logistiques, comprennent les personnels du donneur d'ordres et ceux de ses clients.

La fiche C/C3 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

3.10) CORRUPTION ET FRAUDE

La fraude est une pratique commise de manière intentionnelle visant à un enrichissement personnel.

La corruption renvoie vers un délit à double face entre deux délinquants, l'un dit « actif », le corrupteur, et l'autre, « passif », le corrompu. Elle est dite « passive » lorsqu'un individu se laisse acheter au moyen d'offres, de promesses, de dons ou de présents en vue d'accomplir un acte de sa fonction ou de s'en abstenir, ou sollicite des offres à cette fin ; et « active » lorsqu'un individu rémunère par les mêmes moyens la complaisance d'un professionnel. Le délit de corruption suppose donc, d'une part une sollicitation, et d'autre part une acceptation de celle-ci, c'est-à-dire un pacte de corruption¹⁹. Il n'y a pas forcément d'enrichissement personnel.

La corruption contribue à une concurrence déloyale, ternit l'image des entreprises, et peut aboutir à des poursuites judiciaires.

Il s'agit de prévenir les actes de corruption, tant vis-à-vis d'organisations publiques que de personnes du secteur privé et des parties prenantes, et de lutter efficacement contre l'éventualité de tels actes, qu'il s'agisse de corruption au sein même d'une entreprise, d'une entreprise envers une autre, ou de corruption du personnel de l'entreprise par des tiers. Il s'agit également d'organiser le traitement des cas de corruptions et de fraudes.

Les risques de corruption sont plus élevés dans certaines zones géographiques (voir par exemple la cartographie mondiale des risques de corruption en encart « Ressources »).

Au sein des activités logistiques, les formes de corruption peuvent être liées par exemple à des lettres de connaissance maritimes falsifiées, des passe-droits en sortie de port, une mauvaise nomenclature douanière, des valeurs de factures minimisées, des oublis volontaires de déclarations obligatoires, des ententes pour le vol de produits dans les entrepôts ou les véhicules de transport, des opérations de dédouanement qui peuvent être accentués par des réglementations parfois troubles et complexes...

Des réglementations nationales, telles que la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite « Loi Sapin II ») visent à renforcer la lutte contre la corruption, en instaurant de nouvelles obligations et en renforçant les sanctions.

En outre, la loi « Sapin II » prévoit notamment une obligation de prévention de la corruption

¹⁸ <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

¹⁹ Cornu G., Vocabulaire juridique, PUF, 2007



applicable aux entreprises et établissements publics à caractère industriel et commercial (dont l'effectif comprend au moins 500 salariés et dont le chiffre d'affaires ou le chiffre d'affaires consolidé est supérieur à 100 millions d'euros), afin qu'ils mettent en œuvre des procédures de détection et de prévention des faits de corruption ou de trafic d'influence. Elle prévoit en particulier l'instauration d'un dispositif de formation destiné aux cadres et aux personnels les plus exposés aux risques de corruption et de trafic d'influence.

Les risques de corruption ne sont pas jugés majeurs par les DO et les OAL opérant notamment en Europe de l'Ouest. Mais ils peuvent devenir un risque spécifique important dans d'autres zones géographiques dans le monde.

Même si certains OAL ne rentrent pas dans le cadre de la loi, ils peuvent néanmoins s'attacher à prévenir les actes de corruption et de fraude, particulièrement dans des zones à risque.

La fiche LOY1 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.



4. PRIORITE 3 : DEFINIR LES ENJEUX RSE « COMPLEMENTAIRES OU SPECIFIQUES »

10 enjeux RSE sont classés comme complémentaires et/ou spécifiques :

- complémentaires, s'ils sont d'une importance inférieure au vu des activités logistiques de l'OAL ;
- spécifiques, s'ils sont d'importance majeure, mais uniquement pour des activités logistiques bien spécifiques ou pour une zone géographique donnée.

Ainsi :

- Les OAL qui mettent en place une démarche RSE peuvent se concentrer dans un premier temps sur les enjeux fondamentaux communs et sur les enjeux majeurs opérationnels ;
- Les OAL plus matures en matière de RSE, ou qui sont spécifiquement concernés au titre de leur activité ou de leur zone d'opération, ne négligeront pas ces enjeux complémentaires. Même s'ils allouent prioritairement leurs ressources aux enjeux fondamentaux communs et majeurs opérationnels, ils peuvent s'attacher à mettre en place des actions de suivi et d'amélioration de la performance pour ces enjeux complémentaires.

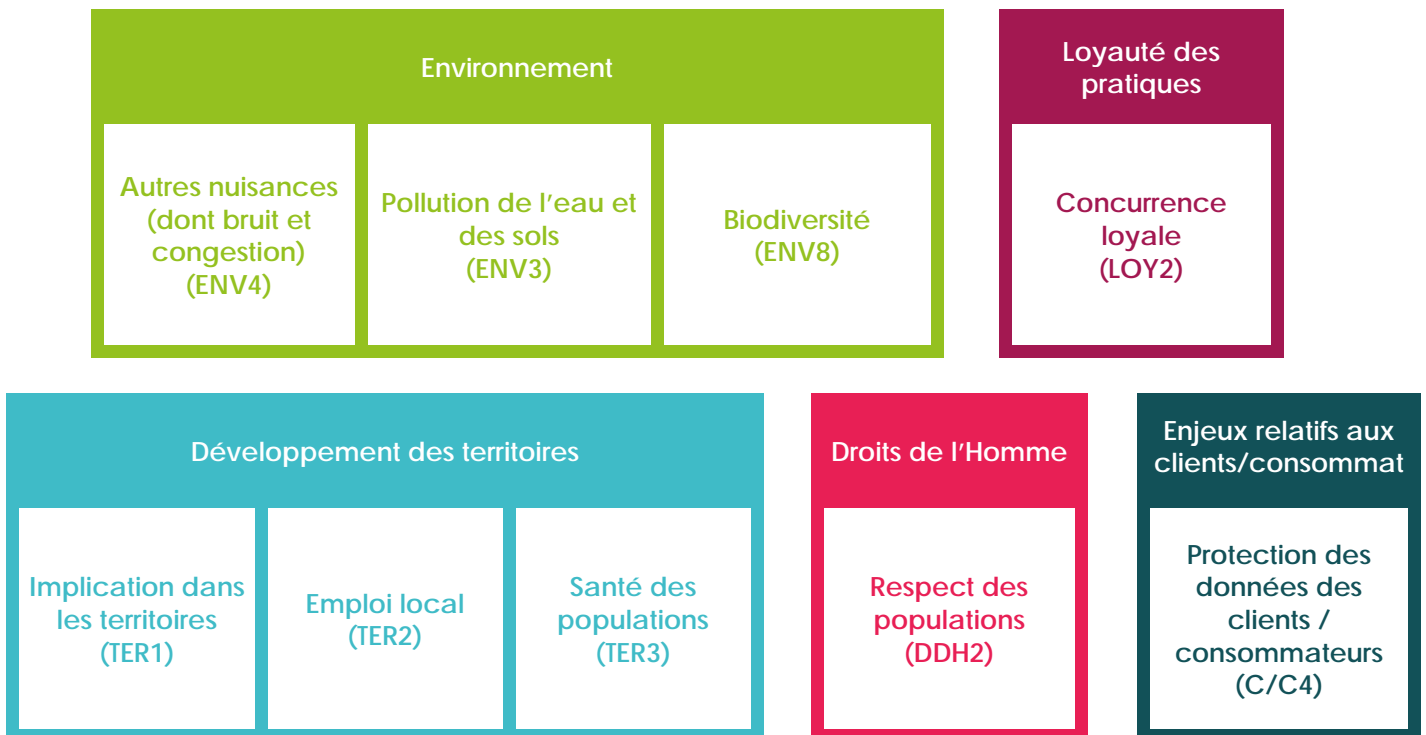


Illustration 6: Les 9 enjeux complémentaires et/ou spécifiques d'une politique RSE au sein d'activités logistiques

4.1) POLLUTION DE L'EAU ET DES SOLS

Pour le secteur de la logistique, les pollutions de l'eau et des sols peuvent être liées aux rares cas de déversements accidentels ou à des pollutions dans le cadre d'activités régulières mal maîtrisées.

Elles ne sont considérées comme ayant un impact significatif que dans des situations spécifiques tels que le transport sur l'eau (maritime, fluvial) ou les activités de stockage en vrac liquide, et le transport en citerne de certains produits écotoxiques (à travers leur nettoyage).

La fiche ENV3 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.





4.2) AUTRES NUISANCES (DONT BRUIT ET CONGESTION)

En dehors des pollutions atmosphériques, de l'eau et des sols, les OAL peuvent être responsables d'autres externalités négatives. Il s'agit notamment de nuisances telles que le **bruit ou la congestion du trafic routier**, voire les **odeurs** pour le transport et la logistique de certains produits. Dans certains cas, il peut s'agir également de **pollutions lumineuses**.

Dans des situations spécifiques, ces nuisances peuvent être particulièrement significatives. Il en est ainsi de la congestion pour les activités logistiques en milieu urbain, ou le bruit lors de livraisons nocturnes.

La fiche ENV4 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

4.3) BIODIVERSITE

De façon générale, les acteurs de la logistique associent leur impact potentiel sur la biodiversité à celui de leurs émissions de polluants, et à ses impacts potentiels sur la faune et la flore, qu'il s'agisse d'une espèce commune ou d'une espèce menacée.

Par exemple, les impacts sur la biodiversité peuvent provenir de déversements accidentels, de pollutions dans le cadre d'activités de transports sur l'eau ou encore d'une logistique non-maîtrisée de certains produits liquides.

Les OAL peuvent attacher d'autant plus d'importance à la réduction des risques de potentielles pollutions locales dans l'air ou dans l'eau qu'ils mènent leur activité dans une zone protégée.

Au-delà des actions de prévention des pollutions déjà décrites dans d'autres enjeux environnementaux, les entreprises peuvent mener des actions contribuant à développer les espèces locales et leur habitat.

Par ailleurs, du fait de leur empreinte sur les sols, les équipements et bâtiments logistiques tels que magasins, stockages en vrac, parkings, zones de chargement ou de transfert intermodal, peuvent avoir un impact sur une zone riche en biodiversité. Les développeurs d'immobilier logistique seront donc particulièrement vigilants vis-à-vis de cet enjeu.

La fiche ENV8 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

4.4) IMPLICATION DANS LES TERRITOIRES

En complément des actions menées pour contribuer à la création d'emplois, au développement des compétences et à l'employabilité des populations éloignées de l'emploi, l'OAL peut contribuer au développement du territoire et aux actions menées par les acteurs du territoire.

Cette contribution peut passer par exemple par :

- le soutien d'initiatives socio-économiques ;
- le support d'actions locales dans les domaines de l'éducation (notamment dans le domaine de la formation professionnelle aux activités logistiques), du sport ou de la culture ;
- la participation à des projets locaux de création de richesses ;
- voire le développement local de technologies liées à l'activité de l'entreprise.

Cette contribution peut tout aussi bien consister en une aide financière qu'en la mise à disposition de compétences et ressources de l'OAL, ou par l'abondement d'initiatives menées localement par des collaborateurs de l'OAL.

La fiche TER1 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.



4.5) EMPLOI LOCAL

L'OAL, de par son activité et ses actions, peut contribuer à la création d'emplois et au développement des compétences et de l'employabilité des populations – notamment celles éloignées de l'emploi – dans ses territoires d'implantation.

Cette participation de l'OAL au développement des compétences sur son territoire d'implantation peut aussi favoriser le développement d'un vivier de compétences pour l'OAL, notamment par la voie de l'apprentissage.

Pour la logistique, cet enjeu est d'autant plus important que ce secteur fait face à un manque d'attrait des jeunes générations pour certains de ses métiers et à la nécessité de former ses futurs salariés aux évolutions technologiques en cours et à venir.

La fiche TER2 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

4.6) SANTE DES POPULATIONS

Pour tout OAL, la préservation de la santé et de la sécurité publique est complémentaire de celle de son personnel, de ses clients et de ses consommateurs.

Selon son activité – comme il en va pour les clients et les consommateurs – les risques qu'il peut provoquer pour la santé des populations ne seront pas du même ordre.

Pour une entreprise de transport, le risque sera d'abord lié au risque d'accident de la circulation impliquant un de ses véhicules et pouvant avoir un impact sur la vie et la santé d'autres personnes impliquées dans l'accident.

Pour une entreprise de transport, de stockage ou d'emballage de matières dangereuses, le risque pourra concerner par exemple l'exposition du public à des émissions de produits toxiques ou à un incendie, voire à une explosion.

Il est de la responsabilité de l'OAL d'identifier et prévenir les risques liés à son activité pour le public, et d'en avoir la maîtrise.

La fiche TER3 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

4.7) CONCURRENCE LOYALE

Les pratiques anticoncurrentielles peuvent prendre différentes formes. On les classe généralement en deux grandes familles :

- **Les ententes**, qui sont caractérisées par une concertation entre plusieurs acteurs économiques concurrents qui décident d'agir ensemble pour ajuster leurs comportements, au lieu de concevoir leur stratégie commerciale de façon indépendante, comme l'exige la loi. De telles ententes sont prohibées lorsqu'elles empêchent, restreignent ou faussent le jeu de la concurrence sur un marché. Les barrières à l'entrée des concurrents sur un marché, les échanges d'informations sur les prix, les répartitions de marchés en sont quelques exemples.

On distingue les ententes « horizontales », qui impliquent plusieurs entreprises concurrentes pour un même type de produit ou de service (ici, les activités logistiques), des ententes « verticales », conclues entre des opérateurs situés à différents niveaux de la chaîne économique, comme par exemple entre fournisseurs et distributeurs.

- **Les abus de position dominante** : contrairement aux ententes, qui sont des pratiques bilatérales ou multilatérales, les abus de position dominante sont en général des pratiques unilatérales émanant d'un acteur économique qui use de sa position de force sur un marché pour le verrouiller, pour évincer ses concurrents ou pour empêcher l'arrivée de nouveaux entrants. Les abus de position dominante peuvent prendre différentes formes : clauses



d'exclusivité, remises liées, prix prédateurs, etc²⁰.

En plus d'être illégales, elles nuisent à la réputation de l'entreprise vis-à-vis de ses parties prenantes (investisseurs, clients, etc.) et peuvent mener à des situations d'inégalités économiques et concurrentielles.

Des pratiques telles que les ententes entre entreprises sur les prix ou, la collusion entre soumissionnaires, relèvent d'un comportement anticoncurrentiel.

Il s'agit donc, pour l'OAL, de s'assurer de l'absence de comportement anticoncurrentiel au sein de l'entreprise, de favoriser un contexte de concurrence loyal dans le secteur d'activité de l'entreprise ainsi que des pratiques d'agressivité raisonnable en termes de prix, à partir du calcul du coût complet (afin de ne pas favoriser le dumping social).

La fiche LOY2 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

4.8) RESPECT DES POPULATIONS

Les OAL, comme toute entreprise, se doivent de ne pas être responsables ou complices d'atteintes aux droits de l'Homme.

Cet enjeu ne concerne pas le respect des droits de l'Homme chez l'OAL, qui sont traités dans les enjeux sociaux, notamment dans « emploi et relations employeur – employé (dont droits fondamentaux du travail) ».

Cet enjeu ne concerne pas non plus les droits de l'Homme chez les sous-traitants et fournisseurs qui sont traités dans l'enjeu « promotion de la RSE dans la chaîne de valeur (devoir de vigilance) ».

Il s'agit dans cet enjeu, pour les OAL, de s'assurer que leurs activités n'entraînent pas, pour leurs parties prenantes non citées ci-avant, de discrimination ou de non-respect de leurs droits économiques, sociaux, civils ou politiques.

Les entreprises de transport seront aussi particulièrement attentives au fait qu'elles ne se rendent pas complices indirectement de trafic humain transfrontalier.

Les OAL qui seraient actifs dans des zones de conflit ou d'instabilité politique seront également particulièrement vigilants sur le respect des droits de l'Homme de leurs parties prenantes, du fait de leurs activités dans ces zones.

La fiche DDH2 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.

4.9) PROTECTION DES DONNEES DES CLIENTS / CONSOMMATEURS

Face à la numérisation des services, une hausse du niveau de protection des données et de la vie privée des consommateurs est nécessaire afin de garantir la confidentialité des informations fournies et stockées dans les bases de données de l'entreprise. Cet enjeu aura une importance croissante au fil du temps.

Il existe d'ailleurs une réglementation nationale et européenne sur le sujet. Le cadre normatif s'est notamment renforcé au plan européen avec le règlement 2016/679 dit RGPD et, dans une moindre mesure, la directive 2016/680²¹. Il est prévu l'instauration d'un délégué à la protection des données, qui tiendra à la disposition de toute personne un registre des activités de traitement prévues à l'article 30 du RGPD, ainsi que l'alourdissement des sanctions en cas de non-respect de la réglementation (jusqu'à 20 millions d'euros ou 4 % du revenu annuel mondial total).

Ceci contribue à préserver la crédibilité de l'entreprise et la confiance que ses clients lui accordent

²⁰ http://www.autoritedelaconcurrence.fr/user/standard.php?lang=fr&id_rub=287&id_article=1016

²¹ Directive relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les autorités compétentes à des fins de prévention et de détection des infractions pénales, d'enquêtes et de poursuites en la matière ou d'exécution des sanctions pénales, et à la libre circulation de ces données (...).





(les clients pour une entreprise opératrice d'activités logistiques comprennent les personnels du donneur d'ordre et ceux des clients du DO).

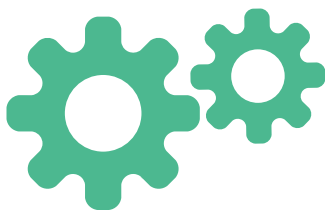
Pour un OAL, cet enjeu concerne principalement les données professionnelles du DO et parfois de son client. Une absence de protection de données particulièrement confidentielles (et signalées comme telles par un DO, par exemple dans le cadre d'un nouveau développement commercial) pourrait remettre en cause la crédibilité et la fiabilité de l'OAL ainsi que nuire à sa réputation, au-delà de la confiance que lui accordait le DO.

Il s'agit ainsi de limiter les risques de collecte de données personnelles ou professionnelles, du donneur d'ordres et de ses clients, et de les protéger.

La fiche C/C4 du fascicule 3 revient en détail sur les objectifs stratégiques liés à cet enjeu, ainsi que sur des leviers d'action à mettre en œuvre, et des indicateurs pour en mesurer la performance.



Fascicule 3 MISE EN ŒUVRE



Fixer des objectifs stratégiques
Déployer des actions
Mesurer leur performance



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES



OBJECTIF DU FASCICULE 3 ET LIEN AVEC LES AUTRES FASCICULES DU REFERENTIEL	4
STRUCTURE DES FICHES	5
ENJEUX LIES A LA GOUVERNANCE	6
<i>GOV1 – Intégration de la RSE dans la stratégie et dans la gestion des risques et des opportunités</i>	<i>6</i>
ENJEUX LIES AUX DROITS DE L’HOMME	10
<i>DDH1 – Promotion de la RSE dans la chaîne de valeur (devoir de vigilance).....</i>	<i>10</i>
<i>DDH2 – Respect des populations</i>	<i>13</i>
ENJEUX LIES AU SOCIAL	16
<i>SOC 1 – Emploi et relations employeur – employé (dont droits fondamentaux du travail).....</i>	<i>16</i>
<i>SOC2 – Conditions de travail et qualité de vie au travail</i>	<i>21</i>
<i>SOC3 – Rémunération</i>	<i>25</i>
<i>SOC4 – Dialogue social.....</i>	<i>28</i>
<i>SOC5 – Santé et sécurité au travail</i>	<i>31</i>
<i>SOC6 – Développement du capital humain.....</i>	<i>36</i>
ENJEUX LIES A L’ENVIRONNEMENT	40
<i>ENV1 – Démarche environnementale structurée.....</i>	<i>40</i>
<i>ENV2 – Pollution de l’air.....</i>	<i>43</i>
<i>ENV3 – Pollution de l’eau et des sols</i>	<i>46</i>
<i>ENV4 – Autres nuisances (dont bruit et congestion).....</i>	<i>49</i>
<i>ENV5 – Énergie.....</i>	<i>52</i>
<i>ENV6 – Économie circulaire (dont gestion des déchets)</i>	<i>56</i>
<i>ENV7 – Changement climatique</i>	<i>59</i>
<i>ENV8 – Biodiversité</i>	<i>63</i>
ENJEUX LIES A LA LOYAUTE DES PRATIQUES	66
<i>LOY1 – Corruption et fraudes</i>	<i>66</i>
<i>LOY2 – Concurrence loyale</i>	<i>69</i>
<i>LOY3 – Liens durables avec les clients, sous-traitants et fournisseurs</i>	<i>72</i>
ENJEUX LIES AUX CLIENTS / CONSOMMATEURS	75
<i>C/C1 – Pratiques loyales en matière d’informations et de contrats</i>	<i>75</i>
<i>C/C2 – Protection de la santé et de la sécurité des clients/consommateurs.....</i>	<i>78</i>
<i>C/C3 – Service après-vente et résolution des litiges.....</i>	<i>80</i>
<i>C/C4 – Protection des données des clients / consommateurs.....</i>	<i>83</i>
ENJEUX LIES AU DEVELOPPEMENT DES TERRITOIRES	86
<i>TER1 – Implication dans les territoires.....</i>	<i>86</i>
<i>TER2 – Emploi local</i>	<i>89</i>



TER3 – Santé des populations 91



OBJECTIF DU FASCICULE 3 ET LIEN AVEC LES AUTRES FASCICULES DU REFERENTIEL

Le fascicule 3 a pour objectif d'accompagner l'opérateur d'activités logistiques (OAL) dans le déploiement d'actions concrètes. Il est ainsi nécessaire que l'OAL ait au préalable déterminé les enjeux RSE qu'il souhaitait intégrer dans sa démarche RSE.

Au travers de 27 fiches thématiques (une par enjeu RSE), ce fascicule permet à l'OAL de :

1. Se fixer des objectifs stratégiques ;
2. Déployer des actions pour les atteindre (stratégiques, opérationnelles, et d'amélioration) ;
3. Mesurer la performance des actions déployées ;
4. Faire le lien avec des ressources permettant d'approfondir l'enjeu en question (guide de bonnes pratiques, outils en ligne, charte d'engagement volontaire, etc.).

LIENS AVEC LES AUTRES FASCICULES DU REFERENTIEL



Le fascicule 1 donne des clés de compréhension de ce qu'est la RSE, identifie les facteurs motivant la mise en place d'une démarche en logistique, et présente ce que chaque fascicule du référentiel peut apporter aux OAL et aux DO.



Le fascicule 2 permet aux entreprises d'identifier les enjeux RSE en logistique, en proposant pour chaque enjeu une définition stratégique, en mettant en avant ce qui justifie son importance en logistique, et en émettant des lignes directrices. Ce fascicule propose aussi une hiérarchisation des enjeux RSE adaptée aux spécificités des activités logistiques, selon trois niveaux de priorité. Cette hiérarchisation aide l'OAL à choisir les enjeux qu'il souhaite aborder dans sa démarche RSE. Elle permet également de distinguer les enjeux RSE intéressant fortement les donneurs d'ordres (DO) et pouvant ainsi servir de base d'échanges lors du dialogue entre OAL et DO.



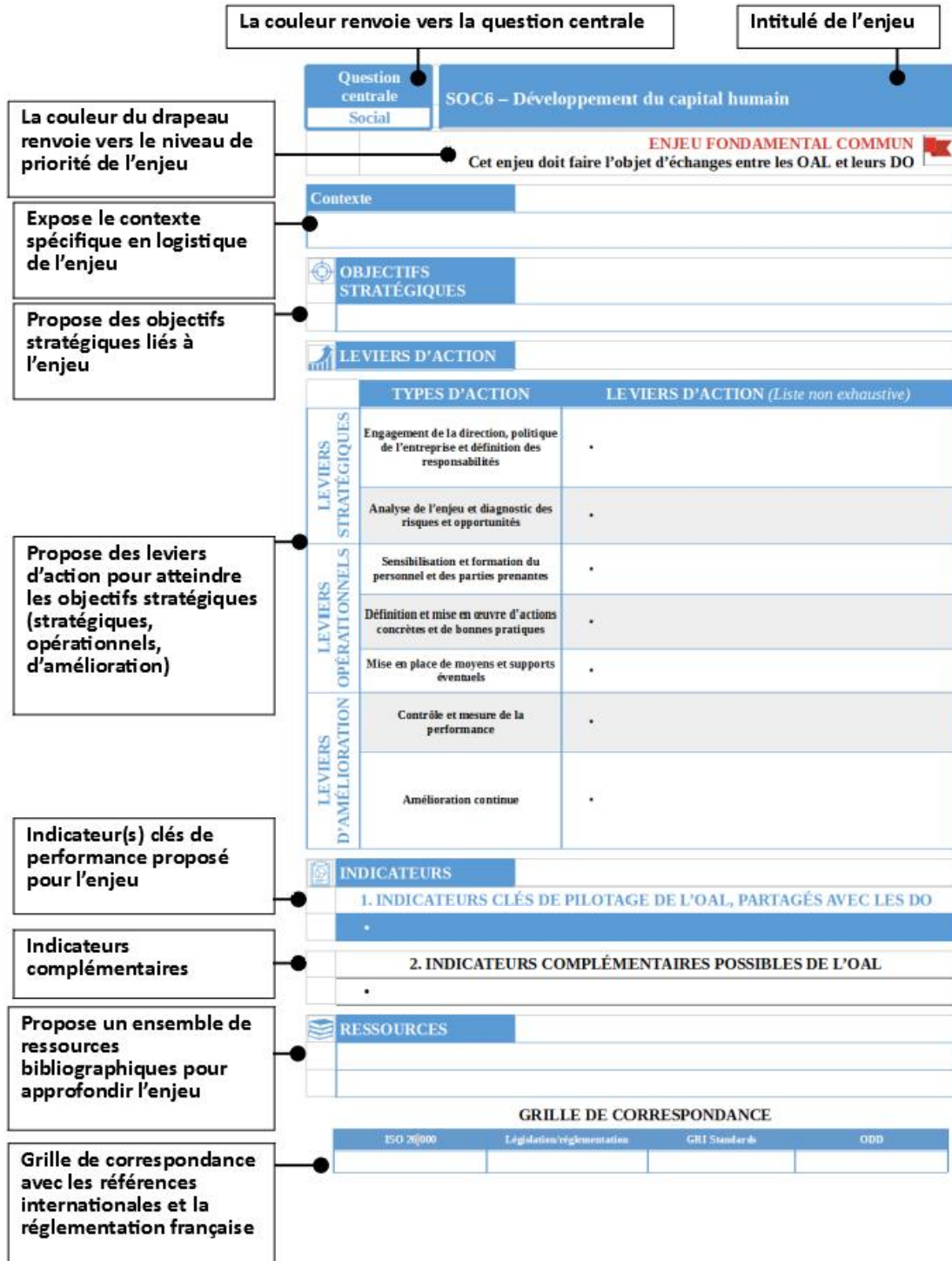
Le fascicule 4 aborde le pilotage de la performance RSE de l'OAL, et le dialogue entre OAL et DO. Pour cela, il propose à l'OAL un nombre limité d'indicateurs de performance, lui permettant de piloter efficacement sa démarche RSE. Par ailleurs, il propose des indicateurs clés de performance pouvant être utilisés lors des échanges entre DO et OAL (critères RSE dans les appels d'offre, pilotage des prestations).



Le fascicule 5 permet aux entreprises d'approfondir différents aspects via un ensemble d'annexes, et notamment : le processus de co-construction ayant permis d'aboutir à ce référentiel, une présentation des principaux référentiels internationaux et leurs liens avec le référentiel RSE en logistique, ainsi qu'une bibliographie.



1. STRUCTURE DES FICHES





2. ENJEUX LIÉS À LA GOUVERNANCE

Question
centrale

GOV1 – Intégration de la RSE dans la stratégie et dans la gestion des risques et des opportunités



Gouvernance

ENJEU FONDAMENTAL COMMUN

Cet enjeu doit faire l'objet d'échanges entre les OAL et leurs DO

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

Les enjeux de la RSE ont un impact sur la performance économique de l'OAL, son image (y compris en tant qu'employeur), ses perspectives de développement, voir même sa pérennité dans un environnement en pleine évolution sociétale, économique et technologique.

Les enjeux RSE peuvent être source d'opportunités. Leur prise en compte par l'OAL peut lui permettre de pérenniser ses activités, d'acquiescer des avantages concurrentiels, de développer son activité voir d'anticiper de futures réglementations.

Les enjeux RSE peuvent aussi être source de risques s'ils sont sous-estimés, risques qui pèsent à la fois sur l'OAL dans la conduite de ses activités, ainsi que sur les parties prenantes et l'environnement de l'OAL, du fait des activités de ce dernier. S'ils se matérialisent, ces risques peuvent avoir un impact sur la réputation de l'OAL, sur l'acceptabilité sociale et réglementaire de ses activités, sur ses résultats économiques, voire sur la pérennité de son activité.

La mise en place d'une démarche RSE efficace nécessite que les enjeux RSE soient pleinement intégrés au sein de la gouvernance de l'entreprise, qui peut être définie comme étant le système par lequel une organisation prend des décisions et les applique en vue d'atteindre ses objectifs.

L'intégration de la RSE et de ses enjeux dans la gouvernance de l'entreprise se fait à la fois par une intégration dans la stratégie de l'entreprise et son processus décisionnel, ainsi que par une intégration dans la gestion des risques et des opportunités des activités de l'entreprise.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques de l'intégration de la RSE dans la gouvernance de l'entreprise sont notamment de :

- identifier les principales parties prenantes, et recueillir leurs attentes de manière à sélectionner ses enjeux RSE les plus pertinents¹ ;
- intégrer les enjeux RSE pertinents dans la prise de décision stratégique et opérationnelle de l'entreprise ;
- intégrer les enjeux RSE pertinents dans l'analyse des risques de l'entreprise ;

¹ Pour cela, se reporter à l'annexe 5 du fascicule 5 qui détaille les parties prenantes potentielles d'un OAL, ainsi qu'au fascicule 2 qui propose une première hiérarchisation de l'importance des enjeux RSE en logistique.



- adapter l'organisation de l'entreprise et ses processus afin d'intégrer les risques liés à la RSE dans la gestion des risques, et de générer de nouvelles opportunités ;
- maîtriser les impacts des décisions et des activités de l'entreprise sur ses parties prenantes et sur l'environnement ;
- communiquer aux parties prenantes en toute transparence sur la politique RSE.

LEVIERS D'ACTION

		TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION <i>(Liste non exhaustive)</i>
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise, et définition des responsabilités		<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une charte RSE, signée par la direction de l'entreprise, concrétisant l'intégration de la RSE dans le projet stratégique de l'OAL, par la définition de l'ambition RSE de l'entreprise et de ses engagements. • Identifier les facteurs de motivation importants pour l'engagement de l'organisation et les hiérarchiser. • Établir un organigramme de l'entreprise conduisant à une présentation claire de la gouvernance de l'entreprise. • Définir un responsable en charge du pilotage de la démarche RSE de l'entreprise, ainsi que de l'intégration de la RSE dans le système de gestion des risques et des opportunités. • Définir et mettre en œuvre une stratégie en matière d'achats responsables. • Passer en revue les actions stratégiques au regard de la RSE avec la direction.
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités		<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une cartographie des parties prenantes (se reporter à l'annexe 5 pour plus d'informations sur le sujet). • Réaliser une enquête auprès de ses principales parties prenantes pour identifier leurs attentes envers l'entreprise (en particulier, prêter une écoute active à la voix des fournisseurs). • Prioriser les enjeux RSE en fonction des attentes de ses parties prenantes et de leur importance pour l'entreprise, en s'appuyant notamment sur la hiérarchisation des enjeux proposée dans le fascicule 2 de ce référentiel. • Intégrer, dans le diagnostic des risques de l'entreprise, les enjeux RSE (prendre en compte les impacts négatifs pour la société dans son ensemble, en dehors de l'organisation elle-même). • En particulier, prendre également en compte dans l'analyse des risques l'enjeu de sûreté, et notamment les « risques attentats ». • Concevoir les risques avec une approche sociétale.
LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes		<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser le personnel (et en particulier celui exerçant les fonctions liées aux risques) sur l'importance des enjeux RSE (à court, moyen et long terme). • Insister sur les opportunités pour l'entreprise que peuvent constituer les enjeux de la RSE. • Instaurer des dialogues permanents des différentes fonctions de l'entreprise avec leurs parties prenantes afin d'identifier les accords et les désaccords. • Communiquer sur la performance RSE de l'entreprise, notamment dans un rapport annuel (le fascicule 4 du référentiel donne plus d'information sur la rédaction d'un rapport RSE adaptée à la taille des entreprises).
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques		<ul style="list-style-type: none"> • Intégrer la RSE dans la définition des fonctions des collaborateurs de l'entreprise. • Associer les fonctions « RSE » et « risques » de l'entreprise lors de la mise à jour de la cartographie des risques et des actions de maîtrise de ces risques. • Définir pour chaque enjeu RSE les actions de maîtrise et d'amélioration de la performance et les indicateurs de pilotage associés.



		<ul style="list-style-type: none"> • Définir des objectifs chiffrés pour les indicateurs clés. • Faire des points réguliers entre les différentes fonctions impliquées sur les actions RSE (par exemple via la mise en place d'un comité de pilotage RSE).
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un système d'incitations économiques et non-économiques en rapport avec des objectifs en matière de RSE (prime, parts variables, ...). • Constituer un Plan de Continuité d'Activité pour les cas de crise majeure (que l'origine soit naturelle, accidentelle ou malveillante). L'onglet « ressource » de cette fiche renvoie vers un guide pratique sur ce sujet. • Mettre en place un système de management des risques ou intégrer la RSE dans le système de management des risques existant. L'onglet « ressources » de cette fiche renvoie vers un guide pratique sur ce sujet. • Mettre en place un tableau de bord de suivi des risques RSE, se concentrant prioritairement sur les principaux risques RSE liés aux activités logistiques.
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des tableaux de bord de performance RSE. • Passer en revue les actions d'identification, d'analyse, d'évaluation et d'atténuation des risques. • Vérifier en interne et/ou par un organisme tiers indépendant (OTI) les données RSE publiées (pour les entreprises qui ne sont pas couvertes par les obligations en matière de déclaration de performance extra-financière). • Produire un tableau d'analyse des risques RSE des activités de l'entreprise, comprenant également les actions mises en œuvre pour remédier aux risques ayant un impact négatif majeur. • Procéder à des audits internes et externes réguliers.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • Revoir régulièrement la performance de l'entreprise sur la base de l'analyse des tableaux de bord et au regard des objectifs en matière de RSE fixés, et proposer des actions d'amélioration. • Évaluer l'évolution de la maturité RSE de l'entreprise. • Intégrer les risques RSE dans les revues de direction. • Mettre en place des actions afin de remédier aux nouveaux risques identifiés. • Faire une veille sur l'innovation et l'évolution des pratiques.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL, PARTAGÉS AVEC LES DO

- **Existence et communication d'un engagement explicite de la direction sur l'intégration de la RSE dans sa stratégie, ainsi que sur la prise en compte des enjeux RSE dans la gestion de ses risques et de ses opportunités**

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Rapport extra financier publié : oui/non
- Existence d'une cartographie des enjeux RSE de l'entreprise : oui/non
- Existence d'indicateurs sur la RSE dans le tableau de bord de la direction : oui/non
- Existence d'une cartographie des risques et des opportunités intégrant les enjeux RSE de l'entreprise : oui/non
- Démarche d'analyse de l'importance des enjeux RSE menée en concertation avec les parties prenantes de l'entreprise : oui/non
- Réunion annuelle de parties prenantes : oui/non
- Nombre de mesures RSE effectivement mises en place
- Taux d'avancement des actions mises en place
- Existence d'un plan de continuité de l'activité : oui/non

**RESSOURCES****Réglementation (non exhaustive)**

- Ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics, décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, décret n°2016-361 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics de défense ou de sécurité.

Charte et label

- Le Label « Relations fournisseurs et achats responsables » (RFAR), adossé à la norme ISO 20 400, est un dispositif d'évaluation des pratiques des candidats volontaires. Il distingue les organisations ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs. Il est le seul label en la matière remis par les pouvoirs publics. À l'issue d'un processus d'évaluations conduites par un tiers agréé par la Médiation des entreprises, neutre et indépendant, il est attribué pour une période de trois ans avec des mises sous revues annuelles.

Publications et sites internet

- [La Responsabilité Sociétale des Entreprises : une opportunité à saisir pour les PME – Guide de bonnes pratiques pour les PME](#) (CPME, 2014).
- [Guide sur la mise en place d'un Plan de Continuité d'Activité](#) (DGE, CPME, 2015).
- [Guide pratique pour les PME de l'ISO 31 000 \(management des risques\)](#) (ISO, ITC & UNIDO)
- [Guide pour le reporting RSE](#) (Medef, 2017)
- [Lignes directrices pour la communication d'informations non financières](#) (Commission européenne)
- [Site de la Médiation des entreprises](#)
- [Site du label RFAR](#) (Relations fournisseurs et achats responsables)
- [Site internet de la mallette RSE](#) proposant un ensemble de plan d'actions visant à déployer une démarche RSE au sein des activités d'une entreprise, qui contient en particulier un ensemble de bonnes pratiques RSE sur le thème de la gouvernance.
- [Textes relatifs à la commande publique](#)

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ²	GRI Standards	ODD
6.2 – Gouvernance de l'organisation	Dispositions du I de l'article R225-105.	GRI 103-1 ; GRI 103-2 ; GRI 103-3	Objectif 12 : Consommation et production responsables

²Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.



3. ENJEUX LIES AUX DROITS DE L'HOMME

Question
centrale

**DDH1 – Promotion de la RSE dans la chaîne de valeur
(devoir de vigilance)**



**Droits de
l'Homme**

ENJEU MAJEUR OPÉRATIONNEL



**Cet enjeu est important pour le pilotage de
la performance RSE de l'OAL**

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

Les opérateurs d'activités logistiques font non seulement appel à des fournisseurs mais également à des sous-traitants (rang 1, rang 2, voire plus), qui appartiennent alors à sa chaîne de valeur. Pour un donneur d'ordres, valoriser sa chaîne de valeur peut se traduire par des actions visant à favoriser l'accès direct des TPE – PME effectuant ces prestations, ainsi qu'à éviter la cascade de sous-traitants sans valeur ajoutée.

Dans le cadre d'une démarche RSE, il convient qu'un OAL participe à la promotion de la RSE dans l'ensemble de sa chaîne de valeur. Appelé aussi « devoir de vigilance », cela signifie que l'OAL s'assure de la politique responsable de ses fournisseurs et sous-traitants, de manière à prévenir les dommages sociaux, éthiques, environnementaux et les atteintes aux droits de l'Homme de leurs activités.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment :

- d'évaluer le risque, chez les fournisseurs et sous-traitants, de non-respect des droits de l'Homme, du droit du travail et de l'environnement ;
- de prévenir, traiter et maîtriser les impacts négatifs liés à ses relations d'affaires (activités de ses fournisseurs et sous-traitants) sur le plan des droits de l'Homme, ainsi que sur les aspects sociaux, environnementaux et économiques ;
- de promouvoir la RSE et la mise en place d'une démarche adéquate auprès de ses fournisseurs et sous-traitants.



LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION <i>(Liste non exhaustive)</i>
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer le devoir de vigilance dans la charte éthique ou le code de conduite de l'entreprise. Intégrer l'identification et la prévention des atteintes graves envers les droits de l'Homme et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes, ainsi que l'environnement résultant des activités de ses fournisseurs et de ses sous-traitants dans la stratégie de l'entreprise et dans l'ensemble de son organisation (les entreprises qui intègrent les seuils déclenchant les obligations en matière de devoir de vigilance doivent se reporter à l'art. L. 225-102-4 et L.225-102-5 du code de commerce). Établir une politique et un plan de vigilance couvrant ces aspects (les entreprises qui intègrent les seuils déclenchant les obligations en matière de devoir de vigilance doivent se reporter à l'art. L. 225-102-4 et L.225-102-5 du code de commerce).
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> Créer une cartographie des risques de non-respect du droit du travail, de l'Homme et de l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement et de sous-traitance compte tenu des spécificités des métiers logistiques (y compris en termes de zones géographiques d'opération).
LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> Communiquer au sein de l'entreprise sur la politique de vigilance. Traiter ce sujet au cours des formations, en particulier dans la fonction achat. Sensibiliser, à chaque rencontre, les fournisseurs et les sous-traitants à l'importance de ces enjeux.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre en interne des actions d'atténuation spécifiquement adaptées à chaque risque dans la chaîne de sous-traitance/approvisionnement (vérification des autorisations de travail, déclaration préalable de détachement, âges, etc.). Mettre en œuvre des actions pour prévenir le transport des matières illicites. Demander aux fournisseurs de mettre en place des actions d'atténuation des risques nécessaires à leur niveau. Introduire des critères relatifs à la RSE dans les consultations.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un mécanisme de remontée des signalements internes, voire externes, relatif à l'existence des risques (les entreprises qui intègrent les seuils déclenchant les obligations en matière de devoir de vigilance doivent se reporter à l'art. L. 225-102-4 et L.225-102-5 du code de commerce). Réaliser une veille des signalements dans la profession (via la presse, les décisions de justice, etc.).
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un suivi du plan d'actions, y compris de son efficacité (les entreprises qui intègrent les seuils déclenchant les obligations en matière de devoir de vigilance doivent se reporter à l'art. L. 225-102-4 et L.225-102-5 du code de commerce). Procéder à des audits réguliers dans l'entreprise sur la bonne application des procédures internes. Procéder à des évaluations régulières et audits chez les principaux fournisseurs et sous-traitants.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour régulièrement la cartographie des risques. Mettre en place de nouvelles actions d'amélioration sur la base de procédures d'évaluation régulière de la situation des filiales, des sous-traitants ou fournisseurs.

**INDICATEURS****1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL**

- Nombre et fréquence des évaluations ou audits externes

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Nombre de remontées de cas de non-respect des droits de l'Homme, du travail, de l'environnement par les fournisseurs ou sous-traitants de l'OAL
- Nombre de clauses relatives à la RSE dans les contrats de l'OAL
- Pourcentage des marchés de l'OAL contenant des clauses RSE
- Pourcentage des fournisseurs et partenaires de la chaîne d'approvisionnement évalués

RESSOURCES**Réglementation (non exhaustive)**

- Articles L. 225-102-4 et L.225-102-5 du code de commerce (issus de la loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordres).
- Sur le détachement des conducteurs, voir les articles R 1331-1 et suivants du code des transports. Le Ministère en charge des transports a élaboré sur son site internet des documents d'information à destination des professionnels : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/formalites-declaratives-applicables-au-detachement-dans-transport-routier>.

Publications et sites internet

- [Recommandations pour la mise en œuvre de la diligence raisonnable](#) (Plateforme RSE, 2017).
- Talents d'acheteurs – édition numéro 2, sur les performances environnementales et sociétales des fournisseurs (Le Médiateur des entreprises et Conseil National des achats).
- [Bonnes pratiques RSE sur le thème des droits de l'Homme](#) (La mallette RSE).

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ³	GRI Standards	ODD
6.3.3 – Devoir de vigilance 6.6.6 – Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur	Article R225-105, II.A. 3° b)Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux Article R225-105, II.A. 3° b)La prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	GRI 102-9 ; GRI 308-1 ; GRI 308-2 ; GRI 408-1 ; GRI 412-1 ; GRI 414-1 ; GRI 414-2	Objectif 12 : Consommation et production responsable Objectif 17 : Partenariats pour la réalisation des objectifs

³Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.

**Question centrale****DDH2 – Respect des populations****Droits de l'Homme****ENJEU COMPLÉMENTAIRE ET/OU SPÉCIFIQUE****Cet enjeu est important pour des activités ou des zones d'opération spécifiques**

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

Les droits de l'Homme sont définis comme les droits inaliénables de tous les êtres humains.

Ils peuvent être classés en deux catégories :

- D'une part, les droits civils et politiques (droit à la vie, égalité face à la loi, liberté d'expression...)
- D'autre part, les droits économiques, sociaux et culturels (droit au travail, droit à la nourriture, droit au meilleur niveau de santé possible, droit à l'éducation, droit à la sécurité sociale...)

L'entreprise doit respecter les droits de l'Homme, et ne pas se rendre complice d'atteintes à ces droits. Elle se doit, par conséquent, de mettre tout en œuvre pour remédier aux atteintes éventuelles dont elle serait responsable et régler les litiges liés à ses décisions ou à son activité.

Cet enjeu se focalise sur le respect des droits de l'Homme au sein des populations. En effet :

- les droits de l'Homme qui se rattachent aux travailleurs de l'entreprise sont traités par ailleurs, dans les enjeux sociaux, notamment via l'enjeu « SOC1 - Emploi et relations employeur – employé » (négociation collective, travail des enfants, travail forcé, discrimination...);
- les droits de l'Homme qui se rattachent à la chaîne de valeur de l'entreprise (sous-traitants et fournisseurs) sont traités dans l'enjeu « DDH1 – Promotion de la RSE dans la chaîne de valeur (devoir de vigilance) ».

Dans le cas spécifique de zones de conflit ou d'instabilité politique, l'entreprise sera particulièrement vigilante sur le respect des droits de l'Homme vis-à-vis de ses parties prenantes.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques de cet enjeu sont notamment de :

- ne pas procéder à des discriminations vis-à-vis des populations ;
- respecter les droits économiques, sociaux, culturels, civils et politiques des populations ;
- ne pas être complice de trafic d'êtres humains (notamment dans le cadre des activités de transport).



LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (<i>Liste non exhaustive</i>)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place une charte éthique ou de respect des droits de l'Homme. Désigner un responsable en charge des questions des droits de l'Homme.
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> Analyser les risques d'atteintes aux droits de l'Homme au sein de populations, notamment en fonction des zones géographiques d'implantation (enjeux particulièrement important dans les zones de conflit ou d'instabilité politique).
LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un plan de communication et de formation interne/externe sur le respect des populations.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> Action concernant le respect des droits de l'Homme auprès des migrants. Action concernant le respect des populations lors d'implantation de plateformes logistiques (dont port).
	Mise en place de moyens et supports éventuels	
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre des audits interne et/ou externe.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> Échange avec les populations en cas de remontées d'atteintes aux droits de l'Homme.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Existence d'un plan de communication et de formation sur les droits de l'Homme : oui/non

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Nombre de plaintes déposées pour des atteintes aux droits de l'Homme
- Nombre d'audits réalisés

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

- Préambule de la Constitution du 27 octobre 1946 ([accessible ici](#))
- Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789 ([accessible ici](#))

**Publications et sites internet**

- [Méthodes de mobilisation pour faire respecter ses droits](#) (Terre des Hommes France)

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ⁴	GRI Standards	ODD
6.3.4 – Situations présentant un risque pour les droits de l'Homme 6.3.5 - Prévention de la complicité 6.3.6 – Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme 6.3.7 – Discrimination et groupes vulnérables 6.3.8 – Droits civils et politiques 6.3.9 – Droits économiques, sociaux et culturels	Article R225-105, II.A.3° a) L'impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales Article R225-105, II.B.2° a) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) Article R225-105, II.B.2° b) autres actions engagées en faveur des droits de l'Homme	N/A	Objectif 3 : Bonne santé et bien-être Objectif 5 : Égalité des sexes Objectif 16 : Paix, justice et institutions efficaces

⁴Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.



4. ENJEUX LIÉS AU SOCIAL

Question centrale

SOC 1 – Emploi et relations employeur – employé (dont droits fondamentaux du travail)



Social

ENJEU MAJEUR OPÉRATIONNEL



Cet enjeu est important pour le pilotage de la performance RSE de l'OAL

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux et des dispositions des contrats de travail et commerciaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

Les relations employeurs/employés confèrent des droits et imposent des obligations tant aux employeurs qu'aux employés, dans l'intérêt de l'organisation de l'entreprise et de la société. Les parties contractantes ne possèdent cependant pas le même pouvoir, ce qui implique que :

- la protection du salarié constitue la base de la législation du travail ;
- l'employeur doit, dans le cadre des activités de son entreprise, contribuer à l'amélioration du niveau de vie du salarié en assurant la stabilité de l'emploi et un travail décent ;
- les entreprises sont tenues de respecter les différents statuts existants des travailleurs (salariés/indépendants), et les droits et protections auxquels ils peuvent prétendre en conséquence. Que le travail soit effectué sous contrat de travail ou sous contrat commercial, toutes les parties au contrat sont habilitées à connaître leurs droits et responsabilités et à avoir les recours appropriés si les termes du contrat ne sont pas respectés.

Par ailleurs, les entreprises doivent posséder des relations commerciales avec des sous-traitants ou fournisseurs sains, sur le plan juridique mais également vis-à-vis de leurs propres salariés, fournisseurs et sous-traitants.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment :

- D'assurer que le travail réalisé respecte le cadre juridique des statuts en présence (c'est-à-dire, par exemple, que le dirigeant ne cherche pas à s'extraire d'une situation juridiquement reconnue comme une relation employeur – employé afin de se décharger de certaines obligations relevant de la conclusion d'un contrat de travail) ;
- De s'assurer de l'absence de travail forcé et de travail des enfants ;
- De favoriser la stabilité de l'emploi, et donc des contrats de travail. Cet objectif inclut également l'anticipation du dirigeant sur des situations susceptibles d'affecter l'emploi dans l'entreprise ;
- D'abolir toute discrimination entre salariés, afin d'assurer l'égalité des chances et des traitements, notamment hommes-femmes ;



- De protéger les données personnelles des employés et leur vie privée ;
- Plus globalement, de garantir une relation employeur – travailleur équitable et respectueuse, se conformant aux principes fondamentaux de l’Organisation Internationale du Travail et renforçant les législations, réglementations et conventions collectives en vigueur dans les pays d’implantation (en particulier, en respectant les droits économiques, sociaux, civils et politiques du personnel).

LEVIERS D’ACTION

		TYPES D’ACTION	LEVIERS D’ACTION <i>(Liste non exhaustive)</i>
LEVIERS STRATÉGIQUES		Engagement de la direction, politique de l’entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Rappeler dans la charte éthique/code de conduite le respect des réglementations du travail et des recommandations de l’OIT. • Formaliser dans un document public l’engagement de la direction à respecter les principes de l’OIT, dans toutes ses zones d’implantation, notamment à l’étranger. • S’interroger sur les procédures de gestion de la thématique par la direction.
		Analyse de l’enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les risques de non-respect des principes de l’OIT, en particulier à l’étranger. • Mettre en place une veille efficace pour suivre la réglementation du droit du travail et respecter ses évolutions. • Analyser les risques, accompagner et soutenir le personnel dans ses droits en matière de temps de travail et de repos, quelles que soient les contraintes liées à la prestation.
LEVIERS OPÉRATIONNELS		Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un plan de communication interne/externe sur le droit du travail. • Informer l’ensemble des managers sur l’importance de la non-discrimination et sur la réglementation en la matière. • Informer l’ensemble des managers sur l’interdiction du recours au travail forcé et au travail des enfants, avec une vigilance accrue dans certaines zones à l’international. • Afficher les différentes règles à respecter. • Sensibiliser l’encadrement de l’entreprise sur ces questions, et en particulier celle du travail forcé.
		Définition et mise en œuvre d’actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter aux travailleurs les engagements et dispositions prises par l’entreprise concernant le règlement européen sur la protection des données personnelles, appelé RGPD. • Dans ce cadre, protéger les travailleurs, dont les travailleurs mis à disposition, contre des atteintes éventuelles à leurs données personnelles y compris dans le cadre du développement du numérique, de la géolocalisation, etc. • S’assurer du respect des réglementations et des lois du travail par tous au sein de l’entreprise. • Gérer les effectifs afin d’éviter un recours excessif au travail temporaire
		Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un système de remontée d’alerte concernant les cas de non-respect des principes de l’OIT pour les employés, y compris les travailleurs mis à disposition (système de « <i>whistle blowing</i> »). Communiquer sur l’existence de ce dispositif⁵.

⁵Le *whistleblowing* ou « déclenchement d’alerte » est un système de plus en plus employé par les entreprises afin d’enrayer les comportements frauduleux ou susceptible d’affecter sérieusement leur activité ou d’engager gravement leur responsabilité. Le système permet à des employés de signaler le comportement de leurs collègues de travail, supposé contraire à la loi ou aux règles établies par l’entreprise.



LEVIERS D'AMÉLIORATION		<ul style="list-style-type: none"> • Développer les possibilités et facilités pour l'emploi de personnes en situation de handicap. • Définir et appliquer une politique volontariste de reclassement en cas de handicap ou de restriction d'aptitude au poste de travail. • Instaurer un dispositif contre le harcèlement.
	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un suivi de l'occurrence des atteintes à ce domaine d'action. • Effectuer des évaluations et audits. • Systématiser l'analyse de la performance du dispositif de remontée d'alerte.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser des temps d'échange avec les représentants du personnel sur les incidents et actions menées en matière de relations employeurs-employés.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Nombre total d'incidents et d'actions intentées liées au non-respect du droit du travail contre l'OAL au cours de l'exercice

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Turnover du personnel au cours du dernier exercice en nombre de salariés
- Nombre de dossiers en contentieux rapporté à l'effectif
- Pourcentage d'incidents liés à des discriminations ayant fait l'objet d'une action corrective
- Résultat des enquêtes auprès des salariés sur ce sujet
- Nombre d'alertes remontées
- Ratio risques « supprimés » / risques signalés
- Répartition des salariés par genre, âge, zone géographique

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

- Articles L. 225-102-4 et L.225-102-5 du code de commerce (issus de la loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordres).
- Sur la discrimination, voir Titre III « Discriminations » du Livre 1^{er} de la première partie de la partie législative du code du travail (articles L1131-1 et suivants).
- Sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, voir [Titre IV « Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes »](#) du Livre 1^{er} de la première partie des parties législatives et réglementaires du code du travail (article L1141-1 et suivants et R1142-1 et suivants).
- Sur le détachement des conducteurs, voir les articles R 1331-1 et suivants du code des transports. Le Ministère en charge des transports a élaboré sur son site internet des documents d'information à destination des professionnels : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/formalites-declaratives-applicables-au-detachement-dans-transport-routier>



Charte et label

- Charte de la diversité : un texte d’engagement proposé à la signature de toute entreprise, quelle que soit sa taille, qui condamne les discriminations dans le domaine de l’emploi et décide d’œuvrer en faveur de la diversité. La Charte exprime la volonté d’agir des entreprises pour mieux refléter, dans leurs effectifs, la diversité de la population française. Articulée autour de six articles, elle guide l’entreprise dans la mise en place de nouvelles pratiques, en y associant l’ensemble de ses collaborateurs et partenaires. Elle les incite à mettre en œuvre une politique de gestion des ressources humaines centrée sur la reconnaissance et la valorisation des compétences individuelles. L’entreprise favorise ainsi la cohésion et l’équité sociale, tout en augmentant sa performance. La Charte est soutenue par des organisations patronales, de nombreux réseaux d’entreprises et des organismes publics.
- Label « Diversité » : créé en 2008 et propriété de l’État, il vise à prévenir les discriminations et à promouvoir la diversité dans les secteurs public et privé. Il permet à la structure candidate ou labellisée d’évaluer ses processus de ressources humaines et de les modifier le cas échéant. Cette certification, délivrée par AFNOR Certification, reconnaît et fait connaître les bonnes pratiques de recrutement et d’évolution professionnelle valorisant la diversité dans la sphère du travail. Le Label Diversité concerne tous les types d’employeurs : entreprises, administrations, collectivités territoriales, établissements publics, associations, etc. Plus de 300 entités juridiques ont été labellisées (grandes entreprises, TPE et PME, ministères, villes, établissements publics) dont les effectifs varient de 12 à 279 000 personnes ; au total plus de 800 000 salariés ou agents sont déjà concernés.
- Le label « Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes » est la marque d’organismes novateurs dans leur approche de l’égalité entre les femmes et les hommes. Il récompense l’exemplarité de leurs pratiques dans ce domaine. Ce label concrétise une volonté politique forte, celle de valoriser l’égalité professionnelle au cœur des entreprises comme des institutions. Encouragé par l’État, soutenu par les partenaires sociaux, le label Égalité peut être décerné à toute entreprise, association ou administration, quelle que soit sa taille ou son activité. Le dossier de labellisation présenté par les organismes candidats est instruit par l’AFNOR Certification qui apprécie la mise en œuvre par le candidat des actions en faveur de l’égalité professionnelle et qui soumet un rapport à la commission de labellisation.
- Le *Gender equality european standard* (label européen pour favoriser l’égalité hommes – femmes).

Publications et sites internet

- [Guide FACE](#) contre les violences faites aux femmes
- [Guide ARACT](#) : L’égalité professionnelle entre les femmes et les hommes : Et concrètement comment fait-on ?
- [Plaquettes d’information sur l’égalité professionnelle et les labels existants](#) (AFT)
- Exemple de Plan d’action relation (et conditions de travail) - (la mallette RSE)
- [Site de l’OIT](#) (Organisation Internationale du Travail)

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ⁶	GRI Standards	ODD
6.3.10 – Principes fondamentaux et droits au travail 6.4.3 – Emploi et relations employeur/employé	Article R225-105, 1° b) Organisation du travail Article R225-105, II.A. 1°f) Égalité de traitement Article R225-105, II.B.2° a) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l’Organisation Internationale du Travail (OIT)	GRI 401 ; GRI 402 ; GRI 405 ; GRI 406 ; GRI 407 ; GRI 408 ; GRI 409	Objectif 5 : Égalité entre les sexes Objectif 8 : Travail décent et croissance économique Objectif 16 : Paix, justice et institutions efficaces

⁶Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.



Question centrale

SOC2 – Conditions de travail et qualité de vie au travail



Social

ENJEU MAJEUR OPÉRATIONNEL **Cet enjeu est important pour le pilotage de la performance RSE de l'OAL**

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux et les dispositions des contrats de travail, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

Les conditions de travail désignent le temps de travail, les repos et congés, les pratiques disciplinaires et la rémunération⁷. Elles intègrent également les thématiques telles l'accès aux services médicaux ou à des cantines, et des thématiques qui concernent plus particulièrement certaines zones d'implantation à l'étranger (comme l'accès à l'eau potable, ou encore à des installations sanitaires).

Ces conditions de travail ont des répercussions sur la qualité de vie des travailleurs et de leurs familles. L'OMS définit la qualité de vie au travail comme étant « un état d'esprit caractérisé par une harmonie satisfaisante entre d'un côté les aptitudes, les besoins et les aspirations du travailleur et de l'autre les contraintes et les possibilités du milieu du travail ».

Pour réunir les conditions nécessaires à la création d'un milieu de travail sain, attractif et productif, il ne suffit pas seulement d'éviter les situations de pénibilité⁸ et de souffrance au travail (décrites dans la fiche « Santé et sécurité au travail »), mais également d'assurer l'amélioration des conditions de travail et de la qualité de vie au travail en proposant des modes d'organisations capables de concilier l'efficacité et l'intérêt du travail.

Dans des professions sous tension comme celles du transport et de la logistique, l'enjeu pour les entreprises est aussi économique : réduire l'absentéisme, conserver et transmettre au sein de l'entreprise les compétences-clés fondées sur l'expérience, améliorer son attractivité notamment auprès des jeunes générations.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

- Assurer des conditions de travail décentes, en prenant en compte les spécificités des zones d'implantations géographiques de l'entreprise (niveau général des salaires dans les pays d'implantation, coût de la vie, avantages conférés par les systèmes de sécurité sociale en place...);
- Être à l'écoute des travailleurs dans l'organisation du temps de travail (rythme, anticipation, articulation, temporalité);
- Favoriser la conciliation entre vie privée et vie professionnelle.

⁷La rémunération est traitée dans une fiche spécifique (SOC3).

⁸Voir la définition : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F15504>



LEVIERS D'ACTION

		TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (<i>Liste non exhaustive</i>)
LEVIERS STRATÉGIQUES		Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une charte sociale dans l'entreprise. • Détailler l'importance du partage des démarches RSE par la direction. • S'interroger sur la gestion de la thématique par la direction, sur la politique de l'entreprise et sur la définition des responsabilités concernant l'amélioration des conditions et de la qualité de vie au travail.
		Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Mener une auto-évaluation pour se projeter dans l'avenir, sans occulter les problèmes actuels, et identifier les axes sur lesquels il est souhaitable de progresser. • Identifier les qualités et aspirations des salariés (autonomie, initiative, travail en équipe, relation client, innovation, maîtrise des processus...) afin d'adapter au mieux leur poste à leur profil. • Tenir compte des projets techniques et organisationnels futurs (développement du numérique, nouveau produit, fusion d'unités, déménagement d'un site). • Analyser les risques, accompagner et soutenir le personnel dans ses droits en matière de temps de travail et de repos, quelles que soient les contraintes liées à la prestation. • Enquêter sur les attentes des salariés en matière de qualité de vie au travail.
LEVIERS OPÉRATIONNELS		Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer sur les actions menées par l'entreprise en matière de qualité de vie au travail et les possibilités offertes. • Impliquer tous les salariés dans la stratégie RSE de l'entreprise.
		Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser des moments intégrés à l'activité quotidienne permettant d'échanger des bonnes pratiques au sein de l'entreprise, notamment entre pairs et aux différents niveaux hiérarchiques ; mettre à disposition des lieux dédiés à ces moments. • Fixer un ou des axes de progrès à partir de l'auto-évaluation et de l'analyse réalisée précédemment. • Tenir compte, dans le respect du droit en vigueur, des valeurs, des traditions et de la culture des collaborateurs. • Développer à tous les niveaux la connaissance des facteurs de risques psychosociaux afin de mettre en place des outils de prévention des phénomènes d'épuisement professionnel⁹. • Impliquer le personnel dans la définition de leurs équipements et de leur cadre de travail (par exemple, choix des tracteurs avec les chauffeurs) lors des acquisitions de matériel ou lors des transformations de processus (modification de la chaîne logistique). • Adapter autant que possible les horaires et les déplacements aux contraintes spécifiques des salariés. • Mobiliser les équipes sur la définition d'objectifs « intelligents » et atteignables sur l'atteinte desquels une rémunération RSE peut être indexée. • Tenir compte des contraintes personnelles lors du recours à des heures supplémentaires, et assurer la compensation de ces heures conformément à la législation/réglementation.

⁹Pour plus d'informations sur l'épuisement professionnel, voir : <http://www.inrs.fr/risques/epuisement-burnout/ce-qu-il-faut-retenir.html>



LEVIERS D'AMÉLIORATION		<ul style="list-style-type: none"> • Développer l'écoute des salariés dans la remontée des difficultés rencontrées et les inciter à être force de proposition dans la définition des choix d'exploitation. • Mettre en place avec les salariés les indicateurs propres à l'entreprise qui définiront la performance en matière de qualité de vie au travail.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des accords et des plans d'actions sur la qualité de vie au travail avec les moyens associés. • Assurer les conditions permettant un équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle. • Former l'encadrement et les opérateurs à une démarche de prévention visant l'ergonomie des postes de travail (par exemple : cabine chauffante dans les chariots élévateurs utilisés dans le travail au froid / climatisation et chauffage autonome dans les tracteurs / sièges anti-vibratoires / four micro-ondes et mini-réfrigérateur dans les camions longue-distance). • Mise en place d'un accord de méthode (cf. ANACT « 10 questions sur la qualité de vie au travail »). • Développer des facilités pour l'emploi des personnes en situation de handicap, au-delà des obligations posées par le code du travail.
	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une enquête de satisfaction auprès des salariés. • Suivi des indicateurs de stabilité et de présence du personnel.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • Faire un point régulier sur les actions et les bonnes pratiques mises en place. • Associer le personnel à l'évaluation des actions menées et à leurs améliorations éventuelles.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Taux d'absentéisme

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Nombre de départs durant l'année / effectif moyen
- Taux de motivation
- Nombre et fréquence des enquêtes salariés
- Indicateur de bonne humeur
- Nombre de candidatures spontanées
- Nombre de demandes de stage
- Nombre de ruptures négociées
- Nombre de signalements au médecin du travail
- Pyramide des âges dans l'entreprise
- Taux de suicide
- Indicateurs liés à l'organisation du travail : temps de travail, repos compensatoire, heures supplémentaires, rémunération, compensation
- Nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles indemnisées
- Taux d'ancienneté moyen
- Baromètre social
- Nombre de licenciements
- Total des démissions / Total des départs



- Turnover

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

- Sur les obligations en matière de négociation sur la rémunération, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée : articles L2242-15 et L2242-16 du code du travail.
- Sur le règlement intérieur et le droit disciplinaire, voir le Livre III « Le règlement intérieur et le droit disciplinaire » de la première partie des parties législatives et réglementaires du code du travail (articles L1311-1 et suivants et D1321-1 et suivants du code du travail).
- Sur le temps de travail : voir le Livre I^{er} : « Durée du travail, repos et congés » de la troisième partie des parties législatives et réglementaires du code du travail (articles L3111-1 et suivants et R3111-1 et suivants du code du travail).
- Sur le détachement des conducteurs, voir les articles R 1331-1 et suivants du code des transports. Le Ministère en charge des transports a élaboré sur son site internet des documents d'information à destination des professionnels : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/formalites-declaratives-applicables-au-detachement-dans-transport-routier>.

Publications et sites internet

- [Guide « 10 questions sur la qualité de vie au travail »](#) (ANACT) permettant de réaliser une auto-évaluation.
- [Outil GPS de l'ANACT](#) : outil d'évaluation de la satisfaction des salariés au travail
- Fiche informative sur les risques d'épuisement professionnel : <http://www.inrs.fr/risques/epuisement-burnout/ce-qu-il-faut-retenir.html>
- [Guide INRS « Bien-être et qualité de vie au travail, risques psychosociaux : de quoi parle-t-on ? »](#)
- [Guide INRS « La vulnérabilité : Une opportunité managériale »](#)
- [Partage de bonnes pratiques](#) de transporteurs sur la gestion des temps et le soutien à la parentalité (AFT)
- Voir le site internet concernant les TMS : www.tmspros.fr
- Page de l'INRS sur le bien-être au travail : <http://www.inrs.fr/risques/bien-etre-travail/ce-qu-il-faut-retenir.html>

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ¹⁰	GRI Standards	ODD
6.4.4 – Conditions de travail et protection sociale	Article R225-105, 1°b) Organisation du travail Article R225-105, II.B.2° a) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	GRI 401	Objectif 3 : Bonne santé et bien-être Objectif 8 : Travail décent et croissance économique

¹⁰ Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.

Question
centrale**SOC3 – Rémunération**

Social

ENJEU MAJEUR OPÉRATIONNEL**Cet enjeu est important pour le pilotage de la performance RSE de l'OAL**

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

La rémunération (montant du salaire, avantages en nature, primes), les sommes versées au titre de l'épargne salariale (intéressement, participation...), ou encore, les modalités de cotisation de retraite, sont des facteurs déterminants lors du choix de l'emploi. Ils représentent également un enjeu de motivation et de productivité des collaborateurs.

**OBJECTIFS
STRATÉGIQUES**

L'objectif stratégique est notamment de :

- mettre en œuvre une politique de rémunération transparente et équitable entre les différents salariés et travailleurs détachés ;
- mettre à disposition des travailleurs un système de protection sociale performant.

LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (Liste non exhaustive)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une charte sociale de l'entreprise. • Garantir des salaires justes et équitables, bénéficiant d'une augmentation régulière. • S'interroger sur la politique de l'entreprise et sur la définition des responsabilités concernant la politique de rémunération. • S'engager à prendre en compte les compétences en dehors de tout critère discriminatoire (sexe, âge, origine sociale...) dans les décisions concernant les rémunérations.
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les obligations de protection sociale des travailleurs dans les pays où opère l'OAL. • Analyser le niveau général des salaires dans le pays, le coût de la vie, les pratiques habituelles dans le secteur, etc.
	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer aux salariés les critères de fixation des rémunérations et les informer de leurs évolutions.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Afficher le salaire sur l'offre d'emploi. • Proposer des avantages en nature (téléphone portable, voiture de fonction...) accompagnés d'une politique



LEVIERS OPÉRATIONNELS		<p>transparente sur les montants et les conditions d'accès et d'utilisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rembourser sans exceptions les frais professionnels. • Mettre en œuvre un système de primes sur des objectifs de performance individuels ou collectifs réalisables et engageants pour le salarié. • Développer un système transparent sur les critères d'évolution salariale. • Prendre en compte dans la définition des rémunérations des salariés les analyses réalisées sur le niveau général des salaires dans le pays, le coût de la vie, les pratiques habituelles dans le secteur, etc.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une grille de salaire transparente et la communiquer aux salariés ainsi qu'aux instances représentatives du personnel (CSE en France par exemple).
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les rémunérations pour s'assurer de leur correspondance avec le travail réalisé. • Mettre en place un suivi de l'usage des primes et des rémunérations complémentaires, liées à la restauration et à l'hébergement.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • Faire évoluer le système global de rémunération de l'entreprise, en fonction des impacts négatifs identifiés du système actuel et des actions lancées.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Écart de rémunération moyenne entre les femmes et les hommes au sein de l'entreprise

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Salaires en fonction de la catégorie professionnelle
- Ratio de hiérarchie des salaires
- Ratio d'accroissement des rémunérations
- Ratio de promotions annuelles
- % de salaires contenant une part variable
- Ratio de promotions annuelles
- Nombre d'actions volontaires (employeur ou travailleur) engagées dans le cadre du haut degré de solidarité

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

- Le décret n° 2014-1498 du 11 décembre 2014 apporte des précisions sur la nature des garanties collectives qui caractérisent un « degré élevé de solidarité » dans les contrats de protection sociale complémentaire. Celles-ci peuvent être recommandées par les partenaires sociaux aux entreprises de leurs branches. Dans le secteur de la logistique, ce dispositif paritaire recommande l'offre de Carcept Prévoyance.
- Livre II « Salaires et avantages divers » de la troisième partie des parties législatives et réglementaires du code du travail (articles L3211-1 et suivants et D3211-1 et suivants du code du travail).
- Principe « à travail égal, salaire égal » dégagé par la cour de cassation par l'arrêt Ponsolle/Delzongle du 29 octobre 1996.



- Transport routier de marchandises : articles L 1321-2 à 5 et L 3312-2 du code des transports, convention collective nationale des transports routiers (3085) (avec des accords spécifiques concernant la rémunération du personnel. Exemple : accords du 12 novembre 1998 et du 23 avril 2002 pour les conducteurs « grands routiers » ou « routiers longues distances »).
- Sur le détachement des conducteurs, voir les articles R 1331-1 et suivants du code des transports. Le Ministère en charge des transports a élaboré sur son site internet des documents d'information à destination des professionnels : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/formalites-declaratives-applicables-au-detachement-dans-transport-routier>.

Publications et sites internet

- Pistes de bonnes pratiques de transporteurs sur la [promotion interne](#) et la [rémunération](#).

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ¹¹	GRI Standards	ODD
6.4.4 – Conditions de travail et protection sociale	Article R225-105, II.A.1°a) Les rémunérations et leur évolution Article R225-105, II.A.1°f) Égalité de traitement Article R225-105, II.B.2° a) Élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	GRI 202 ; GRI 405	Objectif 5 : Égalité entre les sexes Objectif 8 : Travail décent et croissance économique Objectif 10 : Inégalités réduites

¹¹Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.



Question centrale

SOC4 – Dialogue social



Social

ENJEU MAJEUR OPÉRATIONNEL **Cet enjeu est important pour le pilotage de la performance RSE de l'OAL**

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

Le dialogue social contribue à une meilleure compréhension et à l'établissement de relations saines entre les membres de la direction et les salariés, fluidifiant le fonctionnement de l'entreprise et réduisant le risque de conflits sociaux.

Le dialogue social comprend à la fois le respect de la consultation formelle, mais aussi les échanges informels qui rentrent dans le cadre de la prise de décision.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

- favoriser les échanges en matière d'enjeux économiques et sociaux au sein de l'entreprise, par les négociations, consultations, et échanges d'informations entre employeurs, managers et salariés ;
- associer les collaborateurs aux échanges qui amènent aux prises de décisions dans l'entreprise ;
- construire des organisations intégrant l'écoute des salariés pour anticiper les transformations, l'évolution des attentes des nouvelles générations, y compris dans leur rapport au travail.

LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (Liste non exhaustive)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une charte sociale de l'entreprise. • S'interroger sur la gestion de la thématique par la direction, sur la politique de l'entreprise et sur la définition des responsabilités concernant le dialogue social. • Définir le processus pour favoriser le dialogue social. • Décrire les engagements de la direction en matière de gouvernance participative et collaborative.
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des enquêtes internes de satisfaction des salariés.
	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les salariés sur les prérogatives et la finalité des institutions représentatives du personnel.



LEVIERS OPÉRATIONNELS		<ul style="list-style-type: none"> Établir un planning clair des échéances électorales et le transmettre aux collaborateurs. Former les managers au dialogue social. Sensibiliser et former les représentants du personnel.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place des réunions régulières avec la représentation du personnel. Susciter le dialogue sur les changements d'activités pouvant avoir un impact important sur l'emploi. Susciter le dialogue sur la place des évolutions technologiques et des mutations vers l'automatisation. Ces transformations questionnent les compétences (des compétences nouvelles vont être nécessaires, à l'inverse des emplois vont disparaître).
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> Encourager la représentation des salariés dans l'entreprise (notamment à travers leur participation au CSE en France). Autoriser/assurer des espaces d'échange. Organiser des groupes de travail thématiques associant les salariés sur les projets/enjeux de l'entreprise.
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger un bilan social (le bilan social est obligatoire en France pour les entreprises de plus de 300 salariés). Communiquer auprès des salariés sur le projet de l'entreprise, les projets de dialogue social et les résultats des actions menées. Élaborer des indicateurs de performance du dialogue social avec les salariés et leurs représentants.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer régulièrement la mise en œuvre et les résultats des accords signés. Revoir les processus de prise de décision et les améliorer. Favoriser l'expression permanente informelle des salariés.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Nombre de propositions des salariés permettant l'amélioration des activités de l'entreprise

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Nombre d'accords entreprise – salariés, et fréquence des révisions
- Fréquence des rencontres salariés – représentants avec la direction
- Pourcentage de salariés couverts par une convention collective
- Pourcentage de salariés intégrés au dialogue social dans l'entreprise,
- Taux d'accomplissement des objectifs fixés par les accords collectifs
- Nombre de candidats à une fonction de représentation du personnel
- Nombre de syndicats présents au sein de l'entreprise
- Pourcentage de personnes appartenant à une organisation syndicale

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

- Sur les institutions représentatives du personnel, voir le Livre III « institutions représentatives du personnel » de la deuxième partie des parties législatives et réglementaires du code du travail (articles L2311-1 et suivants et R2312-1 et suivants du code du travail)



Publications et sites internet

- Sur les obligations concernant la négociation dans l'entreprise: <http://www.inrs.fr/demarche/chsct/regroupement-instances-representants.html>
- [Tutoriels sur la formalisation d'un diagnostic égalité, la création d'une stratégie égalité et l'animation du dialogue social \(AFT\)](#)
- Exemple de [plan d'actions concernant les relations et conditions de travail](#) (la mallette RSE)

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ¹²	GRI Standards	ODD
6.4.5 – Dialogue social	Article R225-105, I.A.1° d) Relations sociales Article R225-105, II.B.2° a) Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	GRI 402 ; GRI 407	Objectif 8 : Travail décent et croissance économique

¹² Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.

Question
centrale

SOC5 – Santé et sécurité au travail



Social

ENJEU FONDAMENTAL COMMUN 

Cet enjeu doit faire l'objet d'échanges entre les OAL et leurs DO

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

En ce qui concerne la sécurité, la logistique est un secteur marqué par une sinistralité importante¹³, touchant l'ensemble des travailleurs, en entrepôts et dans le transport. Il s'agit d'un secteur plus accidentogène que la moyenne des secteurs d'activités français. De plus, la gravité des accidents au sein des activités logistiques est élevée.

Les principales causes d'accident du travail sont liées aux manutentions manuelles et au port de charges, aux déplacements des salariés, sur la route ou sur site, en hauteur, et liées à l'utilisation d'engins.

La multiplicité des interfaces dans la chaîne logistique (clients, fournisseurs, donneurs d'ordres, sous-traitants) et des contraintes à prendre en compte rend nécessaire la coordination des actions de prévention avec les autres parties prenantes.

En ce qui concerne la santé, figurent notamment parmi les risques : les ports de charges, les gestes répétitifs et les manutentions manuelles qui mènent à l'apparition de troubles musculo-squelettiques (TMS), touchant principalement les membres supérieurs et le dos.

Malgré la mécanisation des moyens de manutention, les préparateurs de commandes, conducteurs et livreurs, sont toujours amenés à soulever, déplacer ou transporter des charges, parfois sous contrainte de temps. Si la part de l'activité physique que doivent accomplir les opérateurs est la plus visible, elle s'accompagne d'une activité mentale de plus en plus lourde (anticipation des tâches à réaliser, guidage vocal, modifications fréquentes des plannings...) qui peut contribuer à provoquer des risques d'atteinte à la santé et notamment des risques psychosociaux.

OBJECTIFS
STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

- promouvoir et maintenir au degré le plus élevé l'importance de la sécurité et le bien-être physique, mental et social des travailleurs (la notion de travailleur englobe toutes les populations du travail salarié : salariés de l'entreprise, travailleurs détachés, indépendants, intérimaires, stagiaires, apprentis...);
- prévenir et protéger les salariés des effets négatifs sur la santé résultant des conditions de travail (accidents du travail et maladies professionnelles) ;
- construire et organiser un environnement de travail adapté aux besoins physiologiques et psychologiques des travailleurs.

¹³ Voir le site www.risquesprofessionnels.ameli.fr pour plus d'information sur le taux de sinistralité



LEVIERS D'ACTION

		TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (<i>Liste non exhaustive</i>)
LEVIERS STRATÉGIQUES		Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Définir et mettre en œuvre une politique de sécurité au sein de l'entreprise clarifiant les responsabilités de chacun et détaillant les engagements réciproques pris à chaque niveau hiérarchique. • S'engager dans une démarche de management de la santé et de la sécurité (telle que présentée dans la norme ISO EN NF 45 001). • Définir clairement les aptitudes requises pour chaque poste de travail en s'appuyant sur la médecine du travail afin d'être en capacité de proposer des reclassements adéquats en cas de réforme médicale. • Définir un environnement préservant la santé (appelé cadre vert) pour faciliter la reprise des salariés victimes de lombalgie et réduire ainsi la durée des arrêts de travail associés. • Faire des salariés des acteurs de prévention en les formant à la mise en œuvre de savoir-faire de prudence • Intégrer la santé et la sécurité au travail dans le quotidien (reporting, tableaux de bord intégrés aux indicateurs de performance de l'entreprise). • Définir un budget dédié à la prévention des risques professionnels incluant l'achat des EPI, les formations réalisées, etc.
		Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser et mettre à jour l'analyse des risques santé et sécurité au travail (SST) dans toutes les zones géographiques d'opération (type DUERP). • Analyser des situations de travail au-delà des postes de travail en prenant en compte tous les facteurs pouvant impacter la santé (rythmes, déplacements, ambiance physique, ambiance sociale, absence de temps de « respiration » ...). • Mettre en place une démarche globale permettant de développer une cotation « ergonomie des postes » et de transformer les situations de travail. • Favoriser la communication sur les sujets de santé et sécurité au travail et les remontées d'informations des salariés (de « bas en haut ») et les encourager à formuler des propositions de changement. • Intégrer clairement ces contributions à la mesure de performance de l'entreprise et prévoir une rétribution • Instaurer un tableau de bord « santé et sécurité au travail » dans le tableau de bord de l'entreprise. • Utiliser un outil de positionnement des pratiques en santé et sécurité au travail (par exemple selon les grilles GPSST ou DIGEST proposées par l'INRS).
		Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer sur les situations de travail à risque et les actions de prévention mises en œuvre, pour tous les travailleurs, y compris les entreprises et sous-traitants intervenant sur site. • Promouvoir les plans de prévention et les protocoles de sécurité. • Favoriser la communication sur les sujets de santé et sécurité et les remontées d'informations des salariés. • Analyser la charge physique de travail, et développer en conséquence des formations aux risques, gestes et postures destinées à tous les niveaux, y compris les entreprises et sous-traitants intervenant sur site.



LEVIERS OPÉRATIONNELS		<ul style="list-style-type: none"> • Intégrer dans le règlement intérieur l'interdiction de consommation de substances illicites sur le temps de travail et développer un travail collectif sur le sujet. • Renforcer le dialogue/la coopération entre les donneurs d'ordres et les prestataires de services sur la prévention des risques et les formations au poste de travail. • Réaliser davantage de visites médicales. • Organiser des échanges avec les services publics de santé. • Organiser la prévention du risque routier à tous les niveaux. • Organiser la montée en compétence, notamment pour le niveau d'encadrement intermédiaire, sur ces sujets.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser et mettre en œuvre des lieux et des moments intégrés à l'activité quotidienne permettant d'échanger des bonnes pratiques au sein de l'entreprise, notamment entre pairs et aux différents niveaux hiérarchiques. • Réfléchir à l'aptitude d'un poste à recevoir des travailleurs en parallèle de la réflexion sur l'aptitude des travailleurs à tenir le poste. • Réduire les manutentions manuelles pour limiter les risques sur la santé et la sécurité. • Tenir compte des situations particulières et des spécificités individuelles (femmes enceintes, handicaps, jeunes employés, personnels sous médication, nouveaux arrivants...). • Faire des observations croisées entre collègues. • Échanger les bonnes pratiques vues chez les donneurs d'ordres et les prestataires logistiques. • Réviser, généraliser et appliquer les protocoles de sécurité avec les clients. • Accompagner le service de santé au travail dans la réalisation de la fiche d'entreprise. • Gérer les communications sur la route entre conducteur et exploitant. • Prévenir l'utilisation de substances illicites. • Systématiser les visites médicales à intervalle régulier pour le travail de nuit et la conduite de poids lourd même quand cela n'est pas imposé par la réglementation.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> • Définir un budget dédié à la prévention des risques professionnels incluant l'achat des EPI (équipements de protection individuelle), les formations réalisées, etc. • Privilégier la suppression des risques puis la protection collective (pour plus d'informations, voir les 9 principes de prévention : http://www.inrs.fr/demarche/principes-generaux/introduction.html). • Adapter les équipements en fonction des conclusions des analyses de risques. • Adapter le matériel à l'Homme. • Réfléchir aux choix du matériel avec l'utilisateur. • Réfléchir sur l'évolution des EPI avec les utilisateurs.
	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> • Développer les observations croisées préventives entre collègues. • Réaliser des tableaux de suivi des indicateurs d'incidents et accidents au niveau opérationnel. • Intégrer des indicateurs de santé et sécurité au travail dans le tableau de bord de la direction de l'entreprise. • Communiquer auprès du personnel sur les résultats obtenus.



LEVIERS D'AMÉLIORATION	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none">• Faire des débriefings réguliers à la suite d'incidents et échanger sur les retours d'expérience.• Analyser les actions de santé et de sécurité et leurs résultats avec un groupe de salariés.• Faire un point régulier sur les actions et les bonnes pratiques mises en place.• Analyser tous les accidents du travail en utilisant la méthode de l'arbre des causes¹⁴, puis réaliser des fiches de retours d'expérience.• Définir et mesurer les coûts liés à l'absence de prévention des risques pour l'entreprise.• Réfléchir aux coûts/gains des investissements en sécurité.
-------------------------------	------------------------------	---

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL, PARTAGÉS AVEC LES DO

- **Taux de fréquence d'accidents avec et sans arrêts** (y compris pour les salariés mis à disposition)
- **Nombre de maladies professionnelles reconnues, au regard de l'effectif salarié** (et si possible sous-traitant et intérimaire)

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Nombre d'accidents mortels
- Taux de gravité des accidents
- Nombre de situations dangereuses détectées
- Nombre de situations dangereuses traitées
- Positionnement dans la grille GPSST ou DIGEST
- Part du personnel formé à la santé-sécurité
- Nombre d'heures de formation santé-sécurité par salarié par an
- Nombres de journées d'absence des salariés
- Coût des Arrêts de travail / Maladies professionnelles pour l'entreprise
- Niveau d'implication des salariés dans l'élaboration du document unique
- Nombre de fiches de poste intégrant la prévention (bonnes pratiques...)
- Nombre de formations consacrées à la santé et à la sécurité
- Nombre de chantiers menés en collaboration avec les salariés lors des transformations d'activité, de situation de travail
- Nombre d'absences de courte durée mais à répétition
- Budget consacré à la santé-sécurité

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

- Sur les accidents et maladies professionnels et non professionnels, ainsi que l'inaptitude médicale, voir le chapitre VI « Maladie, accident et inaptitude médicale » du Titre II de la première partie des parties législatives et réglementaires du code du travail (articles L1226-1 et suivants et D1226-1 et suivants du code du travail)
- Sur les obligations de l'employeur et autres règles relatives à la santé et la sécurité au travail : voir la quatrième partie « santé et sécurité au travail » des parties législatives et réglementaires du code du travail (articles L4111-1 et suivants et R4121-1 et suivants du code du travail)

Publications et sites internet

- [Partenariat entre Prism'emploi et TLF](#)

¹⁴La méthode de l'arbre des causes permet de rechercher de façon structurée les facteurs ayant contribué à l'accident, d'en comprendre le scénario et de proposer des actions de prévention. Voir la brochure de l'INRS décrivant la méthode, accessible à l'adresse suivante : <http://www.inrs.fr/dms/inrs/CataloguePapier/ED/TI-ED-6163/ed6163.pdf>



- [Fiche d'information sur le Compte personnel de prévention de pénibilité](#) (service-public.fr)
- [Pistes de bonnes pratiques de transporteurs sur la santé au travail \(AFT\)](#)
- Exemple de [plan d'actions concernant les relations et conditions de travail](#)
- Publications de l'INRS :
 - Sur les démarches de prévention dans le secteur du transport routier de marchandises : <http://www.inrs.fr/metiers/transport-routier.html>
 - « Bien-être et qualité de vie au travail, risque psychosociaux en logistique : de quoi parle-t-on ? » : <http://www.inrs.fr/metiers/logistique.html>
 - [Fiche pratique sur la conception et la rénovation des quais pour l'accostage, le chargement et le déchargement en sécurité des poids lourds](#)
 - [Fiche pratique sur la coactivité autour des avions en escale](#)
 - [Fiche pratique sur la mise à quai des poids lourds](#)
 - Transport routier de marchandises – [Guide pour l'évaluation des risques professionnels](#)
 - Brochure « [Transporteur – Entreprise d'accueil – Agir ensemble](#) »
 - Lien vers la brochure « [Conception des entrepôts et plateforme logistique](#) »
 - [Transport routier de marchandises La santé de votre entreprise passe par la santé de vos salariés !](#)
 - Outil OIRA transport routier pour aider les TPE/PME du transport routier de marchandises à évaluer les risques
 - Fiche d'aide au repérage de produit cancérigène : « [Réception et déchargement de conteneurs de transport logistique](#) »
 - Lien vers la brochure « [Analyse de la charge physique de travail](#) »
 - Lien vers la vidéo : « [Les 9 principes généraux de prévention](#) »
 - Grille GPSST et [DIGEST](#)
 - [Dispositif SYNERGIE Transport](#)
 - [Dispositif SYNERGIE Logistique](#)
 - Lien vers la brochure « [Pratiques addictives en milieu de travail – principes de prévention](#) »
 - Lien vers le livrable : « [La méthode de l'Arbre des causes](#) »
 - Fiche de l'INRS relative à « La conduite sans les secousses : Comment régler votre siège à suspension (spécial caristes) »
<http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%201372>
- [Le memento la prévention du conducteur routier](#) qui propose à l'utilisateur des pistes de réflexions et des bonnes pratiques de santé et de sécurité (AFT)
- L'application [AFT Sanglage](#), qui vise à simplifier les tâches d'arrimage, propose un calculateur accessible via smartphone.
- Statistiques :
 - Statistiques globales et par CTN sur les accidents du travail, les accidents de trajet et les maladies professionnelles :
<http://www.risquesprofessionnels.ameli.fr/statistiques-et-analyse/sinistralite-atmp.html>
 - Statistiques pour les transports routiers de fret interurbain sur les accidents du travail, les accidents de trajet et les maladies professionnelles :
http://www.risquesprofessionnels.ameli.fr/fileadmin/fiches_statistiques/NAFAPE_2015_H_000_4941A_SY.pdf

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ¹⁵	GRI Standards	ODD
6.4.6 – Santé et sécurité au travail	Article R225-105, II.A.1° c) Santé et sécurité	GRI 403	Objectif 3 : Bonne santé et bien-être Objectif 8 : Travail décent et croissance économique

¹⁵Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.



Question centrale

SOC6 – Développement du capital humain



Social

ENJEU FONDAMENTAL COMMUN 

Cet enjeu doit faire l'objet d'échanges entre les OAL et leurs DO

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

Dans des secteurs où la main-d'œuvre joue un rôle prépondérant, le développement de la valeur ajoutée est conditionné à l'acquisition et au développement de compétences. À ce titre, les donneurs d'ordres (en attendant un certain niveau de service) et le prestataire (en investissant pour atteindre le niveau de service attendu) sont moteurs dans ce processus.

Avec les transformations récentes et actuelles des métiers de la filière logistique (aussi bien dans les activités de transport que celles en entrepôt), les compétences demandées se modifient. Les besoins sont notamment liés aux évolutions réglementaires (Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES), Formation continue obligatoire (FCO), etc.), aux évolutions technologiques (électronique, informatisation croissante, etc.) et au développement durable. Les compétences linguistiques deviennent également indispensables.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

- assurer aux salariés une évolution basée sur des principes d'équité et de non-discrimination, et tenant compte de leur état de santé ;
- développer les compétences des salariés en étant à l'écoute de leurs attentes pour contribuer à leur épanouissement au travail et à leur parcours professionnel ;
- favoriser l'employabilité des salariés en anticipant l'évolution des compétences. Pour cela : mettre en place un inventaire des compétences nécessaires dans l'entreprise, tenir compte du vieillissement, du turnover, et organiser le changement d'activité en tenant compte des mutations technologiques et de l'évolution des besoins de l'entreprise.

LEVIERS D'ACTION

TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (Liste non exhaustive)
Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une véritable politique RH sur la gestion des compétences, dans un sens d'évolution des parcours. • Mettre en place une charte sociale de l'entreprise. • Mettre en place une politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), même pour les entreprises de moins de 300 salariés¹⁶.

¹⁶ La GPEC (Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences) est une méthode conçue pour anticiper les besoins en ressources humaines à court et moyen termes. Elle vise à adapter les emplois, les effectifs et les compétences aux exigences issues de la stratégie des entreprises et des modifications de leurs environnements économique, social, juridique. La GPEC est



LEVIERS STRATÉGIQUES		<ul style="list-style-type: none"> • S'interroger sur la gestion de la thématique par la direction, sur la politique de l'entreprise et sur la définition des responsabilités concernant le développement du capital humain. • Construire et sécuriser des parcours professionnels types.
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les perspectives de développement de l'employabilité des salariés. • Analyser la situation du marché de l'emploi et les risques liés à l'évolution des métiers. • Analyser le maintien dans l'emploi, le retour au travail suite à un accident de travail.
LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des programmes de formation mixtes salariés/direction. • Informer les salariés des formations potentielles disponibles. • Communiquer sur la politique de formation de l'entreprise. • Donner accès à la formation à tous les employés. • Rendre lisibles les opportunités de formation accessibles aux salariés. • Envisager le recours à des mentors internes pour favoriser le développement des collaborateurs.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Aider si nécessaire les travailleurs exposés à un licenciement économique à bénéficier d'une assistance en vue d'une reconversion. • Développer dans les entretiens individuels les besoins en formation. • Aider les salariés les moins qualifiés à monter en compétence. • Préparer l'évolution des salariés impactés par l'évolution des technologies (numérique, automatisation) • Développer les formations spécialisées (santé, sécurité, environnement...). • Encourager les salariés à demander des formations. • Responsabiliser les salariés. • Aborder la maîtrise du savoir de base, et s'engager notamment dans la lutte contre l'illettrisme au sein de l'entreprise.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter la disponibilité des salariés pour suivre les formations planifiées. • Développer, selon les moyens de l'entreprise, les formations numériques de type e-learning.
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> • Développer le bilan de l'évolution d'un salarié dans le cadre des entretiens individuels.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • Faire évoluer le plan de formation en fonction du bilan des dernières actions. • Faire évoluer le plan de formation en fonction des perspectives économiques et stratégiques de l'entreprise.

un outil de gestion prospective des ressources humaines qui permet d'accompagner le changement. La négociation triennale de GPEC porte obligatoirement sur :

- les modalités d'information et de consultation du comité d'entreprise sur la stratégie de l'entreprise et ses effets prévisibles sur l'emploi et sur les salaires,
- la mise en place d'un dispositif de GPEC ainsi que les mesures d'accompagnement susceptibles de lui être associées, en particulier de formation et d'accompagnement de la mobilité professionnelle et géographique des salariés.



INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL, PARTAGÉS AVEC LES DO

- Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Nombre d'heures de formation non obligatoire / Nombre d'heures total de formation (dont formation prévue dans la réglementation)
- Pourcentage de l'effectif ayant bénéficié d'un entretien individuel dans l'année
- Pourcentage de salariés ayant suivi une formation certifiante
- Effort financier de formation en euros
- Suivi qualité des formations suivies
- Nombre de travailleurs handicapés
- Ratio des formations liées à la réglementation et au poste du travail / formations non liées au poste de travail
- Évolution du nombre d'heures de formation par salarié, par an
- Répartition des heures de formation par thème (par exemple, sur la sécurité)
- Pourcentage de salariés n'ayant pas bénéficié d'actions de formation depuis au moins deux ans.
- Existence d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) : oui/non
- Nombre de salariés reclassés suite à un accident
- Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation et de réflexion sur le parcours professionnel

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

- Concernant les négociations en entreprise sur la gestion des emplois et des parcours professionnels : articles L2242-20 et L2242-21 du code du travail
- Concernant les négociations sur les conditions de travail et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences : articles L2241-12 du code du travail

Publications et sites internet

- <https://www.choisis-ton-avenir.com/> : Ce portail d'information, mis en place par l'AFT, s'adresse aussi bien aux collégiens et lycéens qu'aux demandeurs d'emplois ou personnes en reconversion. Il permet de se familiariser avec plus de 40 métiers relevant de sept domaines d'activité : conduite, logistique/manutention/magasinerie, maintenance, exploitation transport, exploitation logistique, vente-achats, direction supply chain & transport. Il permet aussi de s'informer sur l'ensemble des formations certifiées du secteur (du niveau CAP au bac +6).
- Pistes de bonnes pratiques de transporteurs sur [le recrutement](#) et [la formation](#) (AFT)

Formations (liste non exhaustive)

- Formation des tuteurs en entreprise à la prévention des risques professionnels (<http://www.opca-transports-services.com/tservices/formation-tuteur>)
- Dispositif « Synergie Accueil Transport et Logistique » pour les nouveaux arrivants (<http://www.esst-inrs.fr/synergie/>)
- Formations Formation initiale Minimale obligatoire (FIMO), FCO
- Formations CACES
- Formations à la manipulation des extincteurs et formations des équipiers d'intervention incendie (<http://www.inrs.fr/demarche/organisation-secours/incendie.html>)
- Formations Secouriste du travail (<http://www.inrs.fr/services/formation/publics/sauveteur-secouriste.html>)
- Formation à la prévention des risques liés à l'activité physique (<http://www.inrs.fr/services/formation/publics/risque-activite-physique.html>)



- Formation Animateur prévention des risques / secours / dirigeants (http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=N18301_2017)
- Stages n°N 18 301 – 18 500 et 18 300)
- Formation au poste de travail (<http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%20126>)

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ¹⁷	GRI Standards	ODD
6.3.5 – Développement du capital humain	Article R225-105, II.A.1°e) Formation	GRI 404	Objectif 8 : Travail décent et croissance économique Objectif 10 : Inégalités réduites

¹⁷Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.



5. ENJEUX LIÉS À L'ENVIRONNEMENT

Question
centrale

ENV1 – Démarche environnementale structurée



ENJEU MAJEUR OPÉRATIONNEL



Cet enjeu est important pour le pilotage de la performance RSE de l'OAL

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

La société est confrontée à de multiples défis environnementaux tels que la limitation des ressources naturelles, les pollutions, le changement climatique ou la perte de biodiversité (disparition d'espèces et d'écosystèmes).

Les entreprises opératrices d'activités logistiques se doivent d'aborder de manière systémique les impacts de ses activités sur l'environnement.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Au-delà du respect des législations et réglementations environnementales, l'objectif stratégique de la mise en place d'une démarche environnementale structurée est de :

- gérer de manière systémique les risques et les impacts de ses activités pour l'environnement en s'appuyant sur un système de management environnemental ;
- promouvoir les principes de la responsabilité environnementale au sein de son entreprise.

LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (<i>Liste non exhaustive</i>)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Afficher l'engagement de l'entreprise en matière de maîtrise de l'ensemble de ses impacts environnementaux. • Envisager la mise en place d'un système de management de l'environnement, par exemple de type ISO 14 001, ISO 50 001, ou EMAS. • Désigner un responsable environnement ou RSE. • Définir les objectifs stratégiques de l'entreprise dans le domaine environnemental. • Définir des objectifs chiffrés de certification environnementale.
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les impacts environnementaux majeurs issus des activités de l'entreprise.



LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser les collaborateurs aux enjeux environnementaux de l'entreprise et les former à leur gestion.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> Définir des responsables de la gestion des plans d'action par enjeu environnemental majeur. Nommer des relais Environnement par site. Entreprendre une logique de certification intégrée : qualité-sécurité-environnement. Intégrer des objectifs RSE liés à des indicateurs clés au management des équipes de l'entreprise, qui peuvent par exemple conditionner la rémunération variable.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> Créer un lieu d'échange entre les responsables des plans d'action entre les différents enjeux environnementaux. Rassembler régulièrement les relais environnement des différents sites et échanger sur les bonnes pratiques. S'assurer d'un management intégré de l'ensemble de ces aspects environnementaux et de leurs impacts sur les différentes fonctions de l'entreprise.
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un tableau de bord environnemental regroupant les indicateurs clés autour des enjeux majeurs.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> Analyser l'évolution de la performance environnementale et décider de l'attribution des ressources en fonction des résultats et des priorités.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Nombre de managers formés au management de l'environnement
- Pourcentage de sites sous labellisation ou certification environnementale¹⁸

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Pourcentage de l'effectif ayant des responsabilités définies en lien avec l'environnement dans leur lettre de mission
- Nombre d'objectifs environnementaux planifiés
- Nombre d'objectifs environnementaux atteints
- Nombre d'employés au sein de la direction « développement durable » affectés aux enjeux liés à l'environnement

RESSOURCES

Systemes de management

- La norme ISO 14 001 « Management environnemental »
- L'Emas (éco-management and audit scheme), ou système de management et d'audit environnemental, est un règlement européen d'application volontaire entré en application le 11 janvier 2010 permettant à tout type d'organisation d'évaluer, de publier et d'améliorer sa performance environnementale. Voir :

¹⁸ Cet indicateur s'appliquera à des entreprises dont l'activité et la taille le justifieront.



<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/systeme-management-et-daudit-environnemental>

- La norme ISO 50 001 « Management de l'énergie »

Publications et sites internet

- [Bonnes pratiques RSE sur le thème de l'environnement](#) (la mallette RSE)

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ¹⁹	GRI Standards	ODD
N/A	Article R225-105, II.A. 2° a) *Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales *Démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement *Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	GRI 102-14	Objectifs 12 : Consommation et production responsables Objectif 13 : Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques Objectifs 14 : Vie aquatique Objectifs 15 : Vie terrestre

¹⁹ Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.



Question centrale

ENV2 – Pollution de l'air

ENJEU FONDAMENTAL COMMUN 

Cet enjeu doit faire l'objet d'échanges entre les OAL et leurs DO

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

La pollution de l'air (ou pollution atmosphérique) est une altération de la qualité de l'air, ayant des conséquences préjudiciables et à court terme notamment sur la santé humaine. Local et immédiat, l'enjeu de la pollution de l'air est particulièrement important dans le cadre d'activités de logistique urbaine.

Cet enjeu ne doit pas être confondu avec l'enjeu « Changement climatique », même si des actions peuvent être convergentes dans le cadre de la lutte contre le changement climatique et de la pollution de l'air. La plupart du temps, les substances concernées ne sont pas les mêmes et leurs enjeux sont différents²⁰.

Concernant les activités logistiques, la pollution de l'air provient principalement de l'utilisation d'énergie :

- Le transport de marchandises (routier mais également aérien, fluvial et maritime) est fortement émetteur en polluants atmosphériques lors de la combustion de carburants et lors des freinages, et notamment de NOx, de SOx, et de particules fines. Cet enjeu est particulièrement important dans des zones densément peuplées.
- Les entrepôts, particulièrement ceux frigorifiques, sont aussi émetteurs de polluant atmosphériques tels que les CFC, HCFC et HFC. Ces polluants n'ont pas un impact direct sur la santé humaine mais, de par leur impact sur la couche d'ozone, peuvent avoir un impact sanitaire indirect.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

L'objectif stratégique est notamment de :

- maîtriser et limiter les émissions de polluants atmosphériques liées à ses activités logistiques, et leur impact sur les populations.

²⁰ En effet, le changement climatique a des conséquences planétaires et à long terme (ainsi, le CO2, principal gaz à effet de serre, n'est pas un polluant : le respirer n'a pas d'impacts sur la santé aux concentrations rencontrées dans l'air extérieur). Cependant, certains polluants jouent un double jeu (cas du Black Carbon, par exemple, qui est un polluant sanitaire avec un impact sur le changement climatique).



LEVIERS D'ACTION

		TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (<i>Liste non exhaustive</i>)
LEVIERS STRATÉGIQUES		Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> Afficher l'engagement de l'entreprise en matière de prévention de la pollution de l'air. Identifier un responsable environnement en charge de la maîtrise des aspects pollution de l'air.
		Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> Analyser les sources de pollution de l'air liées aux activités logistiques de l'entreprise (NOx, SOx, particules fines, gaz frigorifiques, COV), et l'importance des risques associés²¹.
LEVIERS OPÉRATIONNELS		Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser le personnel de l'entreprise sur les impacts des activités logistiques de l'entreprise et sur les actions de limitation, concernant les émissions de polluants atmosphériques. Échanger avec les communautés locales sur les émissions de polluants de l'entreprise, sur les risques, en matière de santé, qu'elles impliquent et sur leur prévention.
		Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> Prévoir un programme de renouvellement régulier de la flotte. Développer les carburants alternatifs au sein de flottes de véhicules routiers. Différentes solutions existent, dont le choix dépend des activités de l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> Gaz Naturel pour Véhicules (GNV) : utilisation principalement pour le transport régional et longue distance, mais pertinent aussi pour le transport urbain. Le gaz peut être sous forme gazéifiée (GNC) ou liquéfiée (GNL) ; Électrique : utilisation pertinente principalement pour les livraisons urbaines. Recourir aux motorisations Euro 6. Favoriser les modes alternatifs à la route et moins émissifs Eco-conduite : <ul style="list-style-type: none"> Former les conducteurs à l'éco-conduite ; Développer l'équipement informatique embarqué dans les véhicules pour assister les conducteurs dans l'éco-conduite. Utiliser des systèmes de lavage des fumées.
		Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> Consacrer un budget à l'évolution des équipements.
		Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place les infrastructures nécessaires pour la collecte de données. Équiper les flottes de capteurs pour mesurer la pollution atmosphérique. Créer un tableau de bord qui consigne les sources de pollution de l'air et les mesures de réduction qui y sont associées. Réaliser un audit environnemental.

²¹ Ce levier d'action est particulièrement important à mettre en œuvre lorsque l'entreprise intervient dans des zones densément peuplées.



LEVIERS D'AMÉLIORATION	Amélioration continue
-------------------------------	------------------------------

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL, PARTAGÉS AVEC LES DO

- Quantité d'émissions de polluants atmosphériques (si l'activité et la taille de l'entreprise le justifie)
- Principales actions mises en place pour lutter contre la pollution de l'air. Concernant les activités de transport, il pourra s'agir de la composition de la flotte de transport à basses émissions de polluants atmosphériques (Par exemple, pour le parc routier : Euro 6, Électrique, GNV, Hydrogène)

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES DE L'OAL

- Suivi des kilomètres parcourus, notamment à vide
- Suivi de la consommation de carburant
- Dépenses réalisées pour réduire les émissions de NOx, SOx, particules et autres polluants atmosphériques émises
- Quantités d'émissions émises de NOx, SOx, particules et autres polluants atmosphériques
- Quantités d'émissions évitées de NOx, SOx, particules et autres polluants atmosphériques
- Pourcentage de chauffeurs formés à l'éco-conduite
- Composition de la flotte de véhicules routiers
- Quantité d'AdBlue utilisée
- Mesure de la qualité de l'air intérieure / extérieure

RESSOURCES

Publications et sites internet

- Statistique sur la pollution de l'air dans les transports : <http://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/lessentiel/ar/361/1228/pollution-lair-transports.html>
- Guide pratique : La pollution de l'air extérieur, Ademe, 2016
- [Bonnes pratiques RSE sur le thème de l'environnement](#) (la mallette RSE)

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ²²	GRI Standards	ODD
6.5.3 – Prévention de la pollution	Article R225-105, II.A 2°b) Mesures de prévention, réduction, réparation : air	GRI 305-6 ; GRI 305-7 ; GRI 306-3	Objectif 3 : Bonne santé et bien-être Objectif 7 : Énergie propre et d'un coût abordable Objectif 15 : Vie terrestre

²²Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.

Question
centrale**ENV3 – Pollution de l'eau et des sols****ENJEU COMPLÉMENTAIRE ET/OU SPÉCIFIQUE****Cet enjeu est important pour des activités ou des zones d'opération
spécifiques**

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

La prévention de la pollution de l'eau et des sols vise à prévenir des rejets directs, délibérés ou accidentels de substances polluantes dans les eaux de surfaces ou souterraines ainsi que les sols. Cette pollution est nocive pour l'environnement, la biodiversité et la santé des populations. Toute plateforme logistique susceptible de recevoir des véhicules est concernée (perte de gazole, huile, nettoyage des véhicules...).

Les activités logistiques particulièrement concernées par cet enjeu sont les suivantes :

- Modes de transports sur l'eau (maritime, portuaire, fluvial)
- Activités de stockage en vrac liquide
- Transport citerne (à travers le nettoyage des véhicules)
- Entreposage de matières dangereuses

**OBJECTIFS
STRATÉGIQUES**

L'objectif stratégique est notamment de :

- maîtriser et limiter les émissions de polluants liquides dans l'eau et les sols, nocifs pour l'environnement et les populations.

LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (Liste non exhaustive)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Afficher l'engagement de l'entreprise en matière de prévention de la pollution de l'eau et des sols. • Identifier au sein de l'entreprise un responsable environnement en charge de la maîtrise des aspects pollution de l'eau et des sols.
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les sources de pollution de l'eau et des sols liées aux activités logistiques de l'entreprise, et l'importance des risques associés. • Identifier les situations à risque de pollution accidentelle.
	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser le personnel de l'entreprise aux impacts des activités logistiques de l'entreprise et aux actions de



LEVIERS OPÉRATIONNELS		<p>prévention des pollutions accidentelles des eaux et des sols mises en place.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Échanger avec les communautés locales sur les pollutions éventuelles de l'eau et des sols par l'entreprise, les risques de santé qu'elles impliquent et leur prévention. • Mettre en place un système permettant aux communautés locales d'alerter l'entreprise lors de la détection d'une pollution de l'eau ou des sols.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et limiter dès que possible l'utilisation de produits dangereux pour l'environnement (par exemple pour le nettoyage des citernes). • Mettre en œuvre un programme de prévention des accidents environnementaux ainsi qu'un plan d'urgence lié à la pollution de l'eau et des sols. • Réduire les consommations d'eau. • Travailler à la restitution des eaux pluviales des sites (toitures, voiries) en pleine terre pour participer à la réalimentation des nappes phréatiques.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des partenariats avec des associations environnementales pour développer des solutions adaptées aux problématiques de l'entreprise en matière de pollution des eaux et des sols.
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un audit environnemental sur la pollution de l'eau et des sols.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de fuites accidentelles, tirer les enseignements par des actions correctives et préventives.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Nombre et volume de déversements importants dans l'eau et les sols

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Volume d'eau consommé
- Montant des investissements dans des technologies de récupération et de traitement des eaux
- Quantité de produits biocides utilisée par quantité de ballast rajouté (pour le transport maritime)
- Proportion des eaux pluviales récupérées qui sont restituées en pleine terre
- Quantité d'eau déversée par type et par destination
- Dépenses réalisées pour lutter contre la pollution des eaux et des sols

**RESSOURCES****Publications et sites internet**

- Sols et environnement : 2e édition, Ademe, 2011
- Guide de l'éco-responsabilité – agir sur l'eau (Ademe), accessible au lien suivant : <http://www.ecoresponsabilite.ademe.fr/n/agir-sur-l-eau/n:71>

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ²³	GRI Standards	ODD
6.5.3 – Prévention de la pollution	Article R225-105, II.A.2° c)*Mesures de prévention, réduction, réparation : eau *Mesures de prévention, réduction, réparation: sol Article R225-105, II.A.2° c)ii)Utilisation des sols	GRI 303-3 ; GRI 304-1 ; GRI 306-1 ; GRI 306-3 ; GRI 306-5	Objectif 3 : Bonne santé et bien-être Objectif 14 : Vie aquatique Objectif 15 : Vie terrestre

²³ Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.

**Question
centrale****ENV4 – Autres nuisances (dont bruit et congestion)****ENJEU COMPLÉMENTAIRE ET/OU SPÉCIFIQUE****Cet enjeu est important pour des activités ou des zones d'opération
spécifiques**

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

Au-delà des rejets de polluants atmosphériques (ENV1a), des rejets dans l'eau ou les sols (ENV1b) et des émissions de gaz à effet de serre (ENV3), les activités logistiques sont sources d'autres nuisances susceptibles de générer des impacts nocifs sur la santé et le bien-être des populations.

Concernant les modes de transports terrestres et les **activités logistiques en milieu urbain**, ces nuisances sont notamment le bruit, la congestion du trafic routier, et dans une moindre mesure l'odeur²⁴.

Concernant l'**immobilier logistique** (plateformes logistiques, entrepôts), ces nuisances peuvent être liées à leur intégration visuelle (insertion dans les paysages, pollution lumineuse). L'intégration visuelle est un enjeu important pour l'acceptation de l'immobilier logistique par les riverains.

**OBJECTIFS
STRATÉGIQUES**

L'objectif stratégique est notamment de :

- maîtriser et limiter ces nuisances et leur impact sur les populations.

²⁴ Les impacts liés aux accidents de la route sont traités dans l'enjeu « Santé des populations »



LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (<i>Liste non exhaustive</i>)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> Afficher l'engagement de l'entreprise en matière de limitation des autres nuisances.
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> Mener des enquêtes auprès des riverains. Analyser les sources d'autres nuisances liées aux activités logistiques de l'entreprise, et l'importance des risques associés.
LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser le personnel de l'entreprise aux impacts des activités logistiques de l'entreprise, et les actions de limitation des nuisances mises en place. Échanger avec les communautés locales sur les autres nuisances de l'entreprise, les risques qu'elles impliquent et leur prévention.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> Concernant le bruit : <ul style="list-style-type: none"> S'engager dans une démarche de labellisation « Certibruit » Éviter les livraisons de nuit en milieu urbain Développer une flotte de véhicules dont la motorisation est silencieuse (par exemple électrique) ou répondant aux exigences de la norme PIEK Livraison à pied ou en vélo Concernant la congestion : <ul style="list-style-type: none"> Préférer une livraison en horaire décalé afin d'éviter les heures de pointe S'engager dans une démarche de certification type « PIEK » pour ses livraisons de nuit Adapter les véhicules ou lieu de livraison (taille notamment) pour éviter la congestion Développer le recours à des centres logistiques urbains desservis par des gros véhicules pour assurer par la suite une livraison en ville avec de petits véhicules (par exemple électriques) Mettre en place un plan de mobilité (PDE)²⁵
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> Concernant le bruit : <ul style="list-style-type: none"> Consacrer un budget à l'acquisition de véhicules silencieux (par exemple électriques) ou répondant à la norme PIEK.
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> Créer un rapport qui consigne les sources des autres nuisances et les mesures de réduction qui y sont associées.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> S'inscrire dans une démarche type Label Certibruit.

²⁵Pour plus d'informations: <http://www.ademe.fr/entreprises-monde-agricole/reduire-impacts/optimiser-mobilite-salaries/dossier/plan-deplacements-entreprise/quest-quun-pde>



INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

Les indicateurs clés de pilotage de l'OAL concernant les autres nuisances dépendront des activités logistiques de l'entreprise :

- Pour des activités de logistique urbaine et leurs nuisances sonores, il pourra s'agir de l'obtention du label « Certibruit » : oui/non
- Pour l'immobilier logistique, il pourra s'agir des résultats d'enquêtes auprès des riverains

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Résultats des enquêtes auprès des riverains sur cet enjeu
- Taux de remplissage des véhicules de livraison en ville (pour l'enjeu de congestion)
- Mesure du niveau sonore des véhicules de la flotte (en décibels)

RESSOURCES

Chartes et labels

- Le cadre national pour les chartes locales de logistique urbaine est un dispositif national visant à la mise en place de chartes au niveau local, permettant d'améliorer les pratiques de la logistique en ville pour tendre vers une logistique durable, en impliquant l'ensemble des acteurs concernés. Au-delà de la qualité de l'air, possibilité d'aborder d'autres aspects complémentaires : optimisation globale et efficacité de la logistique, bruit, chantiers, lien éventuel avec le transport de voyageurs, compte propre, formation, etc. Une boîte à outil d'action est ici aussi proposée.
- Le dispositif de Certibruit : <http://www.certibruit.fr/index.html>

Publications et sites internet

- Le bruit des transports terrestres, Ademe et Predit, 2007
- La logistique urbaine : connaître et agir, Cerema, 2014
- Livre blanc : les livraisons de nuit en logistique urbaine, Cemafruid, 2014

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ²⁶	GRI Standards	ODD
6.5.3 – Prévention de la pollution	l'Article R225-105, II.A. 2° b) La prise en compte de toute forme de pollution spécifique à une activité, notamment les nuisances sonores et lumineuse	GRI 306-3	Objectif 3 : Bonne santé et bien-être Objectif 11 : Villes et communautés durables Objectif 15 : Vie terrestre

²⁶ Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.

Question
centrale

ENV5 – Énergie

ENJEU FONDAMENTAL COMMUN 

Cet enjeu doit faire l'objet d'échanges entre les OAL et leurs DO

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

Dans le secteur de la logistique, le terme d'énergie regroupe à la fois l'électricité et les carburants (essence, gazole, kérosène mais aussi gaz naturel, biocarburants, hydrogène). La ressource en énergie est stratégique pour le fonctionnement des activités logistiques (aussi bien les activités de transport que celles en entrepôt), et représente une part importante des coûts supportés par les OAL : toute réduction dans la consommation permet ainsi de réaliser des économies.

Par ailleurs, l'enjeu énergie est intimement lié aux enjeux du changement climatique (ENV7) et de la pollution atmosphérique (ENV2). En effet, le développement des carburants alternatifs ou la mise en place d'actions de diminution de la consommation permettent de réduire les émissions de polluants et de GES des activités logistiques.

OBJECTIFS
STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

- maîtriser et limiter les consommations d'énergies ;
- développer l'utilisation des énergies alternatives en substitution aux énergies fossiles, en lien avec les enjeux du changement climatique et de la pollution atmosphérique.

LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (<i>Liste non exhaustive</i>)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Afficher l'engagement de l'entreprise en matière de réduction de la consommation d'énergie. • Identifier un responsable environnement en charge de la maîtrise de la consommation d'énergie. • Définir un objectif de réduction des consommations énergétiques de l'entreprise.
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser un audit ou diagnostic énergétique.
	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion d'un éco-manuel lié à la gestion de l'énergie en logistique. • Former le personnel à l'éco-conduite.



LEVIERS OPÉRATIONNELS	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Instaurer un plan d'action d'économies énergétiques. • En lien avec les enjeux du changement climatique et de la pollution atmosphérique, promouvoir l'utilisation de ressources en énergie renouvelables ou alternatives : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Concernant les carburants : développer une flotte de véhicules à basses émissions (électriques, gaz, hydrogène), y compris pour les chariots élévateurs ◦ Concernant l'électricité : acheter des garanties d'origine auprès de son fournisseur d'électricité²⁷ • Promouvoir les modes alternatifs au transport routier, moins énergivore et moins émissifs. • Optimiser les tournées des véhicules, diminuer les retours à vide et mettre en œuvre des actions de mutualisation avec d'autres opérateurs d'activités logistiques. • Optimiser le rapport poids / volume pour le transport. • Optimiser le poids des emballages et palettes pour optimiser le chargement des véhicules. • Production interne d'énergie renouvelable. • Choix des installations émettrices de chauffage, utilisation d'éclairages basse consommation, optimiser l'accès à l'éclairage naturel. • Utiliser des bâtiments économes en énergie (par exemple type HQE, LEED, BREEAM, etc.). • Favoriser des partenariats avec des entreprises responsables dans leur gestion de l'énergie.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> • Investir dans des bâtiments intelligents (éclairage automatique, chauffage régulé...).
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> • Créer un rapport qui consigne les consommations énergétiques et les mesures de réduction qui y sont associées. • Suivi des performances des conducteurs en matière d'éco-conduite.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser l'évolution des consommations d'énergie et décider d'actions amélioratrices en fonction des résultats. • Revoir périodiquement l'objectif de réduction des consommations d'énergie en fonction des résultats obtenus.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL, PARTAGÉS AVEC LE DO

- Consommation directe d'énergie par type d'activités logistiques
 - Transport (par exemple en litre)
 - Bâtiment (en kWh)

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Quantité d'énergie économisée à travers des mesures de réduction des consommations
- Consommation d'énergie au m²
- Consommation directe d'énergie verte²⁸
- Pourcentage de la flotte de transport utilisant des carburants alternatifs (électrique/GNV/biogaz/hydrogène)

²⁷ Les garanties d'origine sont un document électronique qui permet de prouver qu'une certaine quantité d'électricité est d'origine renouvelable ou produite par cogénération.

²⁸ Énergies verte : énergie solaire dont le photovoltaïque et le thermique ; énergie éolienne ; énergie marémotrice ; énergie houlomotrice ; énergie hydroélectrique ; géothermie ; biomasse.



- Pourcentage de chauffeurs formés à l'éco-conduite
- Part d'énergies renouvelables dans la consommation d'énergie totale
- Consommation indirecte d'énergie par type
- Pourcentage de bâtiments ayant reçu une certification environnementale (HQE, LEED, BREEAM...)
- Part de l'énergie récupérée grâce à des boucles d'économie circulaire
- Suivi des kilomètres parcourus par type de carburant utilisé
- Suivi des kilomètres parcourus par unité de carburant utilisé
- Taux d'éclairages équipés en LED

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

- Décret du 26 novembre 2014 relatif à la réalisation obligatoire d'un audit énergétique pour les grandes entreprises de plus de 250 salariés. L'audit énergétique doit couvrir à minima 80 % de la facture énergétique des entreprises (dont le carburant de la flotte de véhicules). Il doit être réalisé selon un référentiel (norme NF EN16 247), et doit permettre à l'entreprise d'identifier des pistes d'action pour favoriser la diminution de la consommation d'énergie.
- Décret n° 2006-1147 du 14 septembre 2006 et arrêté du 21 septembre 2007 relatif au diagnostic de performance énergétique des bâtiments, obligatoire lors d'un acte de vente ou de location. Il a pour objectif d'informer sur la consommation énergétique du bâtiment (énergie finale et primaire), de son coût moyen, et fournir des pistes d'actions pour maîtriser sa consommation. La mise en œuvre de ces actions est volontaire.
- **Le dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE)** est l'un des instruments de la politique de maîtrise de la demande énergétique en France, en application de la loi de programme du 13 juillet 2005 fixant les orientations de la politique énergétique. Il repose sur une obligation de réalisation d'économies d'énergie imposée par les pouvoirs publics aux fournisseurs d'énergie appelés les obligés (électricité, gaz, chaleur, froid, fioul domestique et, entrant progressivement dans le dispositif depuis 2011, carburants pour automobiles). Les certificats d'économies d'énergie, prouvant les réductions auprès de la puissance publique, sont obtenus à la suite d'actions menées en propre par les opérateurs ou par l'achat à d'autres acteurs (appelés les éligibles) ayant mené des opérations d'économies d'énergie. Ils choisissent librement les incitations qu'ils vont entreprendre (prime pour l'acquisition d'un équipement, diagnostic gratuit, etc.) et reçoivent des certificats lorsque ces actions ont un rôle moteur dans la réalisation par le consommateur de travaux d'économies d'énergie.

Chartes et labels

- Label « reconnu Grenelle environnement » : concerne les entreprises qui réalisent des travaux d'efficacité énergétique ou d'installation d'équipements utilisant des énergies renouvelables.

Publications et sites internet

- Rénover l'éclairage des plateformes logistiques et entrepôts (Ademe, 2017)
- Le manuel des bonnes pratiques de la logistique durable (Ademe, 2014)
- Guide technique certificats d'économies d'énergies – opérations spécifiques dans les installations fixes (Ademe, 2016)
- La page « <http://www.portail-energie.fr/secteur/logistique/> » recense un ensemble d'actions pour réduire sa consommation énergétique en entrepôt, portant sur l'air comprimé, le chauffage, la climatisation, l'éclairage, l'enveloppe, le froid, et la ventilation (CCI Nice Côte d'Azur)
- Guide de l'éco-responsabilité – agir sur l'énergie (Ademe), accessible sur le lien suivant : <http://www.ecoresponsabilite.ademe.fr/n/agir-sur-l-energie/n:72>

**GRILLE DE CORRESPONDANCE**

ISO 26 000	Législation/réglementation ²⁹	GRI Standards	ODD
6.5.4 – Utilisation durable des ressources	Article R225-105, II.A. 2°c)ii) Consommation d'énergie, *les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique *le recours aux énergies renouvelables	GRI 302-1 ; GRI 302-2 ; GRI 302-4 ; GRI 302-5	Objectif 7 : Énergie propre et d'un coût abordable Objectif 12 : Consommation et production responsables Mesure 13 : Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

²⁹Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.



Question centrale

ENV6 – Économie circulaire (dont gestion des déchets)**ENJEU MAJEUR OPÉRATIONNEL****Cet enjeu est important pour le pilotage de la performance RSE de****I'OAL**

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

Être engagé dans une démarche d'économie circulaire revient à considérer que les déchets peuvent devenir une ressource. Il convient donc de les valoriser, en optimisant leur réutilisation et leur recyclage.

Au sein des activités logistiques, certaines ressources telles que le bois (palettes), les plastiques (emballages, films), ou le carton ont une disponibilité relativement limitée et nécessitent une consommation d'énergie pour leur mise en forme et leur transport. Mais ces enjeux concernent potentiellement tous les biens de l'entreprise, comme ses pièces usagées, ses véhicules et ses bâtiments.

La destruction des déchets entraîne une pollution, que ce soit par leur incinération ou leur mise en décharge (parfois non-contrôlée). Optimiser la réutilisation et le recyclage de ces matières premières latentes permet donc de limiter l'impact négatif sur l'environnement.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

- favoriser le ré-emploi (eau, bois, plastique, carton...) ;
- réduire au maximum la génération de déchets ;
- favoriser le recyclage des déchets.

LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (Liste non exhaustive)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Afficher l'engagement de l'entreprise en matière d'économie circulaire et de réduction de la production de déchets. • Identifier un responsable environnement en charge de l'économie circulaire et de la gestion des déchets. • Définir un objectif de recyclage et de réduction des déchets.
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une cartographie et un suivi des déchets générés. • Identifier des boucles d'économies circulaires potentielles dans le cadre de l'activité de l'entreprise (dont l'utilisation



		des produits issus du recyclage/réemploi, par exemple les pneus).
LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> Échanger et travailler avec les acteurs économiques locaux pour favoriser l'émergence de boucles d'économies circulaires. Former le personnel au recyclage et à la réduction des déchets. Former les acheteurs aux achats durables.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place une politique d'achats favorisant l'économie circulaire (par exemple en donnant une préférence aux produits éco-conçus ou réutilisables : palettes, emballages). Favoriser une consommation durable des ressources. Mettre en place des filières d'évacuation adéquate pour valoriser et recycler. Proposer des services de récupération aux clients pour les produits non utilisables. Si pertinent, recourir à des systèmes locatifs pour les supports de transport et manutention (palettes, bacs en plastiques...), ceux-ci pouvant permettre d'en optimiser les flux et de mutualiser la logistique inverse, tout en maximisant la réutilisation et les réparations après usage. S'inscrire dans l'écologie industrielle (mutualisation de flux) avec les clients et les sous-traitants et leur proposer des offres de services allant dans ce sens.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place des partenariats avec des associations environnementales, des filières de recyclages locales.
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> Créer un rapport qui consigne les déchets produits et les mesures de réduction et de valorisation qui sont développées.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> Analyser l'évolution des productions de déchets et décider d'actions amélioratrices en fonction des résultats. Revoir périodiquement l'objectif de réduction des productions de déchets en fonction des résultats obtenus.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Taux de produits et matières réutilisés ou recyclés

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Quantités de déchets par type et selon la méthode de tri
- Gains liés à la vente de déchets valorisables
- Nombre de kilomètres de logistique inverse (*reverse logistics*)
- Quantité de déchets transportés, importés, exportés ou traités, considérés comme dangereux d'après les conventions de Bâle I, II et III
- Taux de retour des palettes et emballages
- Pourcentage d'emballages réutilisables
- Taux de récupération des batteries des anciens véhicules
- Démarches type PNSI – collaboration entre entreprises (déchets de l'une = matières premières de l'autre)
- Partenariats pour favoriser une seconde vie des produits transportés

**RESSOURCES****Publications et sites internet**

- [Outils COMETHE](#)
- [Travaux du groupe de travail « économie circulaire »](#) de l'association OREE
- Publications de l'Institut de l'Économie Circulaire
- [Publications de la Fondation Ellen MacArthur](#)
- Guide de l'éco-responsabilité – agir sur les déchets (Ademe), accessible sur le lien suivant : <http://www.ecoresponsabilite.ademe.fr/n/agir-sur-les-dechets/n:59>

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ³⁰	GRI Standards	ODD
6.5.4 – Utilisation durable des ressources	Article R225-105, II.A 2°c)i) Prévention et gestion des déchets Article R225-105, II.A.c)ii)Utilisation durable des ressources	GRI 301-3 ; GRI 306-2 ; GRI 306-3 ; GRI 306-4	Objectif 9 : Industrie, innovation et infrastructure Objectifs 12 : Consommation et production responsables

³⁰ Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.

**Question
centrale****ENV7 – Changement climatique****ENJEU FONDAMENTAL COMMUN** **Cet enjeu doit faire l'objet d'échanges entre les OAL et leurs DO**

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

Le changement climatique, résultant des émissions de gaz à effet de serre provenant des activités humaines, est un enjeu crucial du 21^{ème} siècle. La réduction des émissions de CO₂³¹ de la filière logistique est un objectif primordial pour l'État français, symbolisé par son engagement dans le cadre de l'Accord de Paris.

Au sein des activités logistiques, la prévention du changement climatique est un enjeu majeur, tant au niveau des transports (émissions dues aux hydrocarbures) que dans les activités en entrepôts (émissions dues à la production d'électricité consommée, mais également à l'utilisation de réfrigérants : CFC, HCFC, HFC).

De plus, s'il convient de prévenir ses émissions de gaz à effet de serre, il est aussi important de s'adapter aux conséquences du changement climatique prévues par les experts. Si l'adaptation au changement climatique ne semble pas être, pour l'heure, un enjeu majeur en France métropolitaine, il peut par contre l'être pour certains modes de transport et/ou zones géographiques sensibles au changement climatique.

**OBJECTIFS
STRATÉGIQUES**

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

- maîtriser et limiter les émissions de gaz à effet de serre ;
- préparer l'adaptation des activités logistiques aux éventuels événements extrêmes liés au changement climatique qui pourraient avoir un impact sur l'entreprise.

³¹ Les émissions de carbone noir (ou carbone suie) des véhicules diesel et des transports maritimes doivent être prises en considération : le carbone noir est aujourd'hui considéré comme le second contributeur au réchauffement climatique après le dioxyde de carbone. Sa durée de vie dans l'atmosphère est très courte (2 semaines environ contre plusieurs décennies pour le CO₂). La réduction des émissions en carbone noir peut donc avoir un effet significatif et rapide sur le réchauffement climatique.



LEVIERS D'ACTION

		TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (<i>Liste non exhaustive</i>)
LEVIERS STRATÉGIQUES		Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> Afficher l'engagement de l'entreprise en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Identifier un responsable environnement en charge de la maîtrise des émissions de gaz à effet de serre et de la consommation d'énergie. Définir un objectif de réduction des émissions de GES de l'entreprise.
		Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> Analyser les sources d'émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre liées à l'activité de l'entreprise (scopes 1-3), via la réalisation d'un bilan GES ou d'un diagnostic CO2e (Charte CO2 transport).
LEVIERS OPÉRATIONNELS		Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> Former le personnel à l'éco-conduite et à la maîtrise des consommations d'énergie en logistique.
		Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> S'inscrire dans la démarche d'engagement volontaire « Objectif CO2 ». Instaurer un plan d'action de réduction de l'empreinte carbone. Lancer une campagne de sensibilisation auprès des sous-traitants. Évaluer régulièrement les sous-traitants sur la composition de leur flotte. Développer la transition vers une flotte de véhicules à faibles émissions (électriques, gaz, Euro 6), y compris chariots élévateurs. Promouvoir les modes alternatifs au transport routier. Optimiser les tournées des véhicules. Diminuer les retours à vide. Optimiser le poids des emballages et palettes pour optimiser le chargement des véhicules. Définir des plans d'adaptation aux impacts du changement climatique si l'activité est menacée. Organiser la diminution et l'optimisation des voyages des collaborateurs, via par exemple le travail à domicile, ou le déplacement par mode actif. Mener des bilans carbone pour chaque plateforme logistique afin d'engager les équipes opérationnelles et maintenance sur l'enjeu. Mettre en place un plan de mobilité (PDE)³²
		Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> Consacrer un budget à l'évolution des équipements / véhicules.
LEVIERS D'AMÉLIORATION		Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> Créer un rapport qui consigne les sources d'émissions de GES et les mesures de réduction qui y sont associées. Suivi des performances éco-conduite des conducteurs.
		Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> Analyser l'évolution des émissions de GES et décider d'actions amélioratrices en fonction des résultats. Revoir périodiquement l'objectif de réduction des émissions de GES en fonction des résultats obtenus.

³² Pour plus d'informations: <http://www.ademe.fr/entreprises-monde-agricole/reduire-impacts/optimiser-mobilite-salaries/dossier/plan-deplacements-entreprise/quest-quun-pde>



INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL, PARTAGÉS AVEC LES DO

- Quantité d'émissions de gaz à effet de serre (en valeur absolue)
- Cet indicateur peut être complété par un indicateur d'intensité d'émissions de GES par unité d'œuvre, si un indicateur d'activité fiable peut être utilisé: geq CO2/km ; geq CO2/T.km ; geq CO2/m3 stockés...

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Composition de la flotte de transport à faibles émissions de GES (électrique/biogaz/hydrogène)
- Quantités directes et indirectes de GES émises
- Quantités d'émissions de GES évitées grâce aux actions menées
- Pourcentage de chauffeurs formés à l'éco-conduite
- Suivi de la consommation de carburant
- Taux de remplissage des véhicules de transport
- Taux de remplissage des surfaces de stockage
- Suivi des kilomètres parcourus, notamment à vide
- Taux du parc routier en Euro 6
- Rémunération liée à une performance de consommation

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

- Les bilans GES, en application de la loi Grenelle 2 (loi n° 2010-788), ont pour objectif de réaliser un diagnostic des émissions de gaz à effet de serre des acteurs publics et privés, en vue d'identifier et de mobiliser les gisements de réduction de ces émissions. Ces bilans sont obligatoires à la fois sur les émissions directes de toutes les sources (fixes et mobiles) et sur les émissions indirectes associées à la production d'électricité, de chaleur ou de vapeur importée pour les activités de l'organisation. Ils restent cependant volontaires sur les autres émissions indirectes.
- Le dispositif Information GES (loi Grenelle 2) rend obligatoire depuis le 1^{er} octobre 2013, la mesure des émissions de CO2 liées aux prestations de transport, et l'information aux clients, selon une méthode précisée par la réglementation.

Charte et label

- **La charte « Objectif CO2 – les transporteurs s'engagent »** est un engagement volontaire lancé en décembre 2008, initialement dédié aux transporteurs routiers de marchandises, étendu en 2011 aux transports routiers de voyageurs (autocars interurbains) et en 2012 aux transports urbains. Elle comporte deux volets :
 - une liste structurée d'actions, accompagnées d'outils permettant leur mise en place et le calcul de leurs effets en matière de réduction des émissions de CO2. Ces actions sont réparties sur 4 volets : véhicule, carburant, conducteur, organisation des flux de transport.
 - un engagement du signataire sur un niveau de réduction de ses émissions de CO2, et sur la mise en place d'actions. Il s'agit dans l'esprit d'une obligation de moyens, traduite de façon matricielle en résultats.
 - Il est complété par un outil de sensibilisation sur l'environnement ([http://www.ecoresponsable.solutions/#/.](http://www.ecoresponsable.solutions/#/))
- En 2013, l'évaluation du dispositif de la charte « Objectif CO2 – Les transporteurs s'engagent » a mis en évidence la possibilité de mettre en œuvre un label découlant des principes fondateurs de la charte : le « **LABEL Objectif CO2** ». Ses objectifs sont notamment de valoriser les entreprises de transport les plus performantes en matière de gestion et de maîtrise des émissions de CO2, et d'accroître la lisibilité du dispositif afin d'inciter de nouveaux transporteurs à s'engager dans des démarches de réduction de leurs émissions de CO2. Le label permet en outre d'établir la performance réelle en matière d'émission de CO2 de la flotte de véhicules des transporteurs au moyen



d'audits périodiques (vérification de données chiffrées) et d'uniformiser les méthodes et critères d'évaluation.

- **Le dispositif FRET21**, à destination des donneurs d'ordres, est fondé sur le même principe que le dispositif Objectif CO2.
- Sur la période 2018-2020, **le programme EVE** permettra de sensibiliser et former les acteurs professionnels du transport (transporteurs, commissionnaires et chargeurs) aux méthodes et outils des dispositifs d'engagements volontaires (Objectif CO2, FRET21 et EVCOM) et à l'utilisation de la plateforme d'échanges de données environnementales. Ses objectifs généraux sont les suivants :
 - Apporter aux acteurs une solution technique pour le management des données environnementales (essentiellement énergie et GES), adaptée à leurs besoins et leur permettant d'intégrer les enjeux environnementaux dans leur activité et les relations avec leurs parties prenantes (fournisseurs et clients);
 - Assurer l'avenir et la cohérence des différents dispositifs d'engagements volontaires et établir des passerelles entre ces dispositifs ;
 - Améliorer la fiabilité des données environnementales gérées par les acteurs ;
 - Développer des outils communs et transversaux.
- **Initiative Science Based Target** (CDP, global compact, WWF, WRI) dans l'objectif d'une réduction de ses émissions de GES alignée sur la trajectoire 2°C

Publications et sites internet

- [Guide « Green Freight Handbook » de l'Environmental Defense Fund](#)
- [Omega TP : outil mis en place par la FNTP qui permet aux entreprises de TP de réaliser un bilan GES de leurs activités](#)
- [Bonnes pratiques RSE sur le thème de l'environnement](#) (la mallette RSE)
- [Base carbone de l'ADEME, pour le calcul de l'empreinte carbone d'une entreprise](#)
- Site du Greenhouse Gas Protocol : <http://www.ghgprotocol.org/>
- [Guide « Handbook emission factors for road transport » de HBEFA](#)
- Référentiel du GLEC pour les émissions de GES dû aux activités logistiques (janvier 2015)

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ³³	GRI Standards	ODD
6.5.5 – Atténuation des changements climatiques et adaptation	Article R225-105, II. A. 2° d) Changement climatique	GRI 305-1 ; GRI 305-2 ; GRI 305-3 ; GRI 305-4 ; GRI 305-5	Objectif 7 : Energie propre et d'un coût abordable Objectif 12 : Consommation et production responsables Objectif 13 : Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

³³ Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.

Question
centrale

ENV8 – Biodiversité



ENJEU COMPLÉMENTAIRE ET/OU SPÉCIFIQUE

Cet enjeu est important pour des activités ou des zones d'opération
spécifiques

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

Les écosystèmes contribuent au développement de ressources utiles à la société, à la richesse de notre environnement, à l'absorption et au traitement de certaines pollutions dues à l'Homme. Leur sauvegarde et leur développement est donc important. Par ailleurs, l'entreprise doit s'assurer que son activité ne participe pas à la disparition d'espèces, d'espaces naturels ou agricoles.

Les modes de transports sur l'eau notamment, par leurs émissions en milieu aquatique, peuvent avoir un impact sur la biodiversité (par exemple, le transport fluvial et maritime en cas de fuites accidentelles de produits liquides toxiques).

Les équipements et bâtiments logistiques (magasins, stockages en vrac, parkings, zones de chargement ou de transfert inter-modal...), par leur empreinte sur les sols, peuvent avoir un impact sur une zone riche en biodiversité. Les développeurs d'immobilier logistique doivent donc être particulièrement vigilants à cet enjeu dans le choix de la zone pour ne pas perturber des espaces, écosystèmes ou zones protégées (privilégier des friches industrielles ou des zones déjà artificialisées).

OBJECTIFS
STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

- limiter au maximum la destruction et la dégradation des milieux naturels (en maîtrisant et en limitant les émissions de polluants, en gérant les espaces occupés par l'entreprise de façon à protéger les espèces locales et leur habitat) ;
- favoriser les actions permettant de restaurer la biodiversité.

LEVIERS D'ACTION

TYPES D'ACTION

LEVIERS D'ACTION (*Liste non exhaustive*)

Engagement de la direction,
politique de l'entreprise et
définition des responsabilités

- Afficher l'engagement de l'entreprise en matière de biodiversité.



LEVIERS STRATÉGIQUES	<p>Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une cartographie des impacts sur la biodiversité. • Procéder à l'inventaire écologique des sites de l'entreprise.
LEVIERS OPÉRATIONNELS	<p>Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Échanger avec les communautés et associations locales sur les actions envisageables de l'entreprise pour la biodiversité locale.
	<p>Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Privilégier l'installation des plateformes logistiques dans des zones susceptibles de ne pas perturber les espaces, les écosystèmes ou les zones protégées : friches industrielles, zones déjà artificialisées. • Limiter la pollution lumineuse et sonore des plateformes. • Recréer des habitats et la continuité écologique avec les espaces environnants : installation en entrepôts des ruches, nichoirs, jardins à papillons, etc. • Ne pas entraîner par son activité l'invasion d'espèces exotiques. • Adopter de bonnes pratiques de gestion des espaces verts (proscrire l'usage des produits phytosanitaires par exemple). • Installer une toiture végétalisée. • Installer des jardins partagés et ainsi faire le lien entre la biodiversité et le social. • Utiliser des parkings/voiries non-imperméabilisées pour limiter l'artificialisation des sols. • Limiter le suremballage, récupérer/recycler les déchets et favoriser des matières qui ne s'accumulent pas dans les écosystèmes (exemple des plastiques dans les océans).
	<p>Mise en place de moyens et supports éventuels</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Créer des partenariats avec des associations environnementales.
LEVIERS D'AMÉLIORATION	<p>Contrôle et mesure de la performance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un suivi et un plan d'action de protection.
	<p>Amélioration continue</p>	



INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Nombre de sites intégrés ou à proximité de zones protégées (PNR, ZNIEFFS, Natura 2000...)

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Coefficient d'emprise végétale des sites
- Nombre de sites labellisés (HQE, LEEDS, BREEM...)
- Nombre de sites concernés par la compensation écologique (réglementaire ou volontaire)

RESSOURCES

Publications et sites internet

- Outil EBEvie du Ministère de l'écologie, pour mesurer les impacts d'une entreprise sur la biodiversité, ses liens de dépendance avec les services rendus par les écosystèmes ainsi que les risques et opportunités qui en découlent
- [Travaux du groupe de travail « Biodiversité » de l'association OREE](#)
- [Guide CPME : « Biodiversité et Entreprises : mieux comprendre les enjeux pour se mobiliser »](#)
- Sites naturels de compensation, un outil prometteur au service de la biodiversité (CGDD, 2017)
- [Guide « Entreprise et biodiversité comprendre et agir »](#) (Medef)
- Guide de l'éco-responsabilité – agir sur la qualité des espaces verts (Ademe), accessible sur le lien suivant : <http://www.ecoresponsabilite.ademe.fr/n/agir-sur-la-qualite-des-espaces-verts/n:83>

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ³⁴	GRI Standards	ODD
6.5.6 – Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels	Article R225-105, II. A. 2° e) Mesures prises pour préserver ou restaurer la biodiversité	GRI 304-1 ; GRI 304-2 ; GRI 304-3 ; GRI 304-4 ; GRI 306-5	Objectif 14 : Vie aquatique Objectif 15 : Vie terrestre

³⁴ Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.



6. ENJEUX LIÉS À LA LOYAUTÉ DES PRATIQUES

Question
centrale

LOY1 – Corruption et fraudes



Loyauté des
pratiques

ENJEU MAJEUR OPÉRATIONNEL



Cet enjeu est important pour le pilotage de la performance RSE de l'OAL

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

La fraude est une pratique commise de manière intentionnelle visant à un enrichissement personnel.

La corruption renvoie vers un délit à double face entre deux délinquants, l'un dit « actif », le corrupteur, et l'autre, « passif », le corrompu. Elle est dite « passive » lorsqu'un individu se laisse acheter au moyen d'offres, de promesses, de dons ou de présents en vue d'accomplir un acte de sa fonction ou de s'en abstenir, ou sollicite des offres à cette fin ; et « active » lorsqu'un individu rémunère par les mêmes moyens la complaisance d'un professionnel. Le délit de corruption suppose donc, d'une part une sollicitation, et d'autre part une acceptation de celle-ci, c'est-à-dire un pacte de corruption³⁵. Il n'y a pas forcément d'enrichissement personnel.

La corruption contribue à une concurrence déloyale, ternit l'image des entreprises, et peut aboutir à des poursuites judiciaires.

Les risques de corruption sont plus élevés dans certaines zones géographiques (voir par exemple la cartographie mondiale des risques de corruption en encart « Ressources »).

Au sein des activités logistiques, les formes de corruption peuvent être liées par exemple à des lettres de connaissance maritimes falsifiées, des passe-droits en sortie de port, une mauvaise nomenclature douanière, des valeurs de factures minimisées, des oublis volontaires de déclarations obligatoires, des ententes pour le vol de produits dans les entrepôts ou les véhicules de transport, des opérations de dédouanement qui peuvent être accentués par des réglementations parfois troubles et complexes...

Des réglementations nationales, telles que la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite « Loi Sapin II ») visent à renforcer la lutte contre la corruption, en instaurant de nouvelles obligations et en renforçant les sanctions.

En outre, la loi « Sapin II » prévoit notamment une obligation de prévention de la corruption applicable aux entreprises et établissements publics à caractère industriel et commercial (dont l'effectif comprend au moins 500 salariés et dont le chiffre d'affaires ou le chiffre d'affaires consolidé est supérieur à 100 millions d'euros), afin qu'ils mettent en œuvre des procédures de

³⁵ Cornu G., Vocabulaire juridique, PUF, 2007



détection et de prévention des faits de corruption ou de trafic d'influence. Elle prévoit en particulier l'instauration d'un dispositif de formation destiné aux cadres et aux personnels les plus exposés aux risques de corruption et de trafic d'influence.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

- prévenir les actes de corruption, tant vis-à-vis d'organisations publiques que de personnes du secteur privé et des parties prenantes, et lutter efficacement contre l'éventualité de tels actes, qu'il s'agisse de corruption au sein même d'une entreprise, d'une entreprise envers une autre, ou de corruption du personnel de l'entreprise par des tiers ;
- organiser le traitement des cas de corruption et de fraudes.

LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (<i>Liste non exhaustive</i>)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • La lutte anti-corruption doit être explicitement abordée dans la charte de déontologie, le code de bonne conduite ou le code éthique de l'entreprise. • Établir une politique anti-corruption (par exemple un programme de conformité) et désigner un responsable ressource sur le sujet.
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Procéder périodiquement à une évaluation des risques de corruption. Ces évaluations peuvent être distinguées selon les zones géographiques, afin de prendre en compte les spécificités des risques de corruption.
LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Former le personnel potentiellement concerné (commercial, achats, finances, business, administratif, juridique...), au-delà des obligations légales et réglementaires (ex : instauration d'un dispositif de formation destiné aux cadres et aux personnels les plus exposés aux risques de corruption et de trafic d'influence dans les entreprises de moins de 500 salariés, formation pour le personnel « moins exposé » dans les entreprises de plus de 500 salariés).
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Définir une politique à destination du personnel concernant les cadeaux et invitations et tout autre avantage qui pourraient s'apparenter à des manœuvres de corruption. • Mettre en place des contrôles financiers pour réduire les risques de fraudes et corruption dans les situations à risque. • Élaborer des processus systématiques d'appels d'offre à partir d'un certain montant adapté à l'entreprise.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un mécanisme permettant de faire remonter l'information à la direction sans crainte de mesure de rétorsion. • Mettre en place un système garantissant l'anonymat du lanceur d'alerte.
	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre des audits et contrôles pour éviter la corruption.



LEVIERS D'AMÉLIORATION	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter, stopper et sanctionner les cas de corruptions suspectés ou avérés. • Mettre en place des actions correctives et préventives en ce sens.
-------------------------------	------------------------------	---

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Pourcentage d'employés formés à la lutte contre la corruption (si possible, distinguer la part de ceux qui ne sont pas directement visés par les obligations en matière de prévention)

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Nombre d'audits corruption/fraude réalisés par an
- Charte éthique / anti corruption : oui / non
- Nombre de chartes éthiques signées par les parties prenantes : fournisseurs, consultants, ...
- Nombre d'actions de corruption en cours de traitement par la justice
- Nombre d'heures de formation dédiées à la lutte contre la corruption (en distinguant les salariés non directement visés par les obligations légales et réglementaires)

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

- Code pénal, art. 433-1 et suivants (atteinte à l'administration publique par une corruption de particuliers), art. 445-1 et suivants (pour la corruption de personnes n'exerçant pas de fonctions publiques)
- Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique
- Guide pratique pour la mise en œuvre des mesures anticorruption imposées par la loi aux entreprises (Transparency International France)

Publications et sites internet

- Corruption Perceptions Index 2016 – Transparency International : https://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2016
- 10 conseils pour prévenir les risques de corruption dans les organisation (Ministère de l'économie) <https://www.economie.gouv.fr/entreprises/10-conseils-pour-prevenir-risques-corruption-organisation>
- [Bonnes pratiques RSE sur le thème de la loyauté des pratiques](#) (la mallette RSE)
- Talents d'acheteurs -édition numéro 2 sur la prévention de la corruption (Le Médiateur des entreprises et Conseil national des achats)

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ³⁶	GRI Standards	ODD
6.6.3 – Lutte contre la corruption	Article R225-105, II. B. 1° Actions engagées pour prévenir la corruption	GRI 102-16 ; GRI 102-17 ; GRI 205-1 ; GRI 205-2 ; GRI 205-3	Objectif 12 : Consommation et production responsables Objectif 16 : Paix, justice et institutions efficaces

³⁶ Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.

Question
centrale

LOY2 – Concurrence loyale

Loyauté des
pratiques

ENJEU COMPLÉMENTAIRE ET/OU SPÉCIFIQUE



Cet enjeu est important pour des activités ou des zones d'opération spécifiques

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

Les pratiques anticoncurrentielles peuvent prendre différentes formes. On les classe généralement en deux grandes familles :

- **Les ententes**, qui sont caractérisées par une concertation entre plusieurs acteurs économiques concurrents qui décident d'agir ensemble pour ajuster leurs comportements, au lieu de concevoir leur stratégie commerciale de façon indépendante, comme l'exige la loi. De telles ententes sont prohibées lorsqu'elles empêchent, restreignent ou faussent le jeu de la concurrence sur un marché. Les barrières à l'entrée des concurrents sur un marché, les échanges d'informations sur les prix, les répartitions de marchés en sont quelques exemples.

On distingue les ententes « horizontales », qui impliquent plusieurs entreprises concurrentes pour un même type de produit ou de service (ici, les activités logistiques), des ententes « verticales », conclues entre des opérateurs situés à différents niveaux de la chaîne économique, comme par exemple entre fournisseurs et distributeurs.

- **Les abus de position dominante** : contrairement aux ententes, qui sont des pratiques bilatérales ou multilatérales, les abus de position dominante sont en général des pratiques unilatérales émanant d'un acteur économique qui use de sa position de force sur un marché pour le verrouiller, pour évincer ses concurrents ou pour empêcher l'arrivée de nouveaux entrants. Les abus de position dominante peuvent prendre différentes formes : clauses d'exclusivité, remises liées, prix prédateurs, etc³⁷.

En plus d'être illégales, elles nuisent à la réputation de l'entreprise vis-à-vis de ses parties prenantes (investisseurs, clients, etc.) et peuvent mener à des situations d'inégalités économiques et concurrentielles.

Des pratiques telles que les ententes entre entreprises sur les prix ou la collusion entre soumissionnaires relèvent d'un comportement anticoncurrentiel.

³⁷http://www.autoritedelaconcurrence.fr/user/standard.php?lang=fr&id_rub=287&id_article=1016



OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

- s'assurer de l'absence de comportement anticoncurrentiel au sein de l'entreprise ;
- favoriser un contexte de concurrence loyale dans le secteur d'activité de l'entreprise ;
- Favoriser les pratiques d'agressivité raisonnable en termes de prix, à partir du calcul du coût complet (afin de ne pas favoriser le dumping social).

LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (<i>Liste non exhaustive</i>)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Intégrer la lutte contre la concurrence déloyale dans la charte éthique ou le code de conduite de l'entreprise. • Mettre en place des procédures qui permettent d'éviter les comportements anticoncurrentiels. • Définir la personne responsable de la bonne application des règles concurrentielles.
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les situations à risque de pratiques anticoncurrentielles telles que les collusions entre soumissionnaires.
LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser le personnel de l'entreprise aux situations à risques. • Sensibiliser les employés à l'importance de se conformer à la législation sur la concurrence.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Désigner une personne de confiance dans l'entreprise pour faciliter le signalement de situations à risques ou avérées. • Définir les procédures permettant d'éviter le recours par l'entreprise à des pratiques anticoncurrentielles.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un système garantissant l'anonymat du lanceur d'alerte.
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> • Procéder à des évaluations régulières des pratiques de concurrence loyale.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des actions correctives et préventives.



INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Nombre d'heures de formation dédiées à la prévention des pratiques de concurrence déloyale par employé et par an
- Existence de condamnation par une autorité de la concurrence (ADLC, DGCCRF en France)
- Nombre de saisines de la commission d'examen des pratiques commerciales impliquant l'entreprise

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Nombre d'audits réalisés par an
- Montant des amendes significatives selon les critères de l'entreprise
- Pourcentage d'employés formés à la prévention des pratiques de concurrence déloyales

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

- Article L420-1 et L420-2 du code de commerce
- Articles 101 et 102 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE).

Publications et sites internet

- [Bonnes pratiques RSE sur le thème de la loyauté des pratiques](#) (la mallette RSE)
- Talents d'acheteurs – édition numéro 4 sur l'égalité de traitement (Le Médiateur des entreprises et Conseil national des achats)

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ³⁸	GRI Standards	ODD
6.6.5 – Concurrence loyale	Dispositions du I de l'article R225-105	GRI 206-1	Objectif 16 : Paix, justice et institutions efficaces

³⁸ Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.

**Question centrale****LOY3 – Liens durables avec les clients, sous-traitants et fournisseurs****Loyauté des pratiques****ENJEU FONDAMENTAL COMMUN****Cet enjeu doit faire l'objet d'échanges entre les OAL et leurs DO**

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

Dans le cadre de relations commerciales établies, l'entreprise opératrice de services logistiques gagnera à s'inscrire dans une relation durable et d'écoute réciproque tant avec ses donneurs d'ordres qu'avec ses principaux sous-traitants, dans une logique de partenariat.

Il y a une grande disparité en fonction des activités en entrepôts (où la visibilité est moins sensible), le transport (visibilité plus sensible) et le transport international (visibilité extrêmement réduite).

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

- favoriser une visibilité sur le moyen et long terme dans ses relations avec les donneurs d'ordres pour lesquels l'entreprise engage fortement son activité, que ce soit par l'importance du donneur d'ordres dans son chiffre d'affaires ou par des investissements réalisés pour le donneur d'ordres ;
- favoriser pour ses sous-traitants, notamment stratégiques, la visibilité à moyen et long termes de la relation et s'assurer de la pérennité et de la fiabilité de la prestation de ses sous-traitants ;
- assurer une équité dans le traitement des différents fournisseurs et sous-traitants ;
- favoriser les coûts complets de manière à favoriser les liens durables.

LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (Liste non exhaustive)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • S'engager au niveau de la direction dans la mise en place de relations durables et équilibrées avec ses donneurs d'ordres et sous-traitants majeurs. • Définir si nécessaire un responsable privilégié « grand compte » ou « grand fournisseur ».
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser la dépendance, en chiffre d'affaires, de l'activité de l'entreprise vis-à-vis de ses principaux DO. • Analyser la dépendance de l'activité vis-à-vis des sous-traitants critiques.



LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser et former les acheteurs à l'importance d'une relation durable et du risque pour les fournisseurs et pour l'entreprise elle-même d'une pression excessive sur les prix (sous réserve de ne pas porter atteinte à l'autonomie des entreprises s'agissant de la formation de leurs prix).
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> Contractualiser sur une période pluriannuelle avec les donneurs d'ordres et sous-traitants majeurs. Faire des bilans réguliers impliquant la direction avec les principaux donneurs d'ordres et sous-traitants. Encourager le développement de critères d'achats « RSE » (englobé dans un critère plus large de qualité de la prestation). En cas de rupture de relation commerciale, s'obliger à donner un préavis dans un délai responsable compte-tenu du contexte de la relation. Rechercher les possibilités d'innover et de construire ensemble de nouvelles solutions logistiques avec ses fournisseurs. Moduler les prix en se basant aussi sur la qualité de service. Pour les activités de transport, définir une stratégie sur le nombre de niveaux acceptables de sous-traitance.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> Accompagner les fournisseurs pour que ces derniers puissent répondre aux attentes présentes et à venir
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> Suivre l'évolution de la dépendance, en chiffre d'affaires, de l'entreprise avec ses donneurs d'ordres et ses sous-traitants.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> Développer les partenariats et leur contenu en fonction de bilans réguliers tant avec ses DO que ses prestataires.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL, PARTAGÉS AVEC LES DO

- Taux de rotation des fournisseurs
- Durée du/des contrat(s) signé(s) entre le DO et l'OAL

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Taux de contrats formalisés par durée (court terme, moyen terme et long terme)
- Durée moyenne des contrats avec les DO, fournisseurs et sous-traitants
- Nombre de contrats de sous-traitance renouvelés pendant l'année
- Nombre de contrats de sous-traitance non renouvelés depuis plus de 3 ans
- Taux des délais de paiement respectés
- Actions mises en œuvre pour favoriser le regroupement des PME / TPE (oui / non)
- Nombre de points dans les appels d'offre des donneurs d'ordres qui sont consacrés à des objectifs de RSE
- Nombre de saisines de la CEPC mettant en cause l'entreprise

**RESSOURCES****Charte et label**

- La Charte « Relations fournisseurs responsables » a été conçue en 2010 par la Médiation des Entreprises et le Conseil National des Achats, qui en assurent depuis lors la promotion et l'animation. Elle a pour but d'inciter les entreprises et organisations publiques à adopter des pratiques d'achats responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs, via 10 engagements. L'objectif est de permettre la construction d'une relation équilibrée et durable entre les grandes entreprises et leurs fournisseurs, dans la connaissance et le respect des droits et devoirs respectifs de chaque partie.
- Le Label relations fournisseurs et achats responsables (complète la charte)
- Pacte PME est une association créée en 2010 à l'initiative d'Henri Lachmann (Schneider Electric), pour compléter les initiatives publiques dans le domaine des relations entre les entreprises en France. L'association a ainsi pour mission de faciliter le rapprochement entre les grands groupes et les PME et de stimuler toutes les formes de coopérations entre elles : achat, innovation ouverte, export, montée en compétences, etc.

Publications et sites internet

- [Bonnes pratiques RSE sur le thème de la loyauté des pratiques](#) (la mallette RSE)
- Publications sur le site www.rfar.fr des rapports des groupes de travail : « gestion des situations de dépendance » et « écoute active de la voix des fournisseurs »
- Ressources du Ministère de la transition écologique et solidaire sur les règles applicables en matière de transport international de marchandises et cabotage : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/transport-international-marchandises-et-cabotage>

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ³⁹	GRI Standards	ODD
6.6.6 – Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur	<p>II A 3° b) Sous-traitance et fournisseurs :</p> <p>*la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux ;</p> <p>*la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale ;</p>	GRI 102-9 ; GRI 308-1 ; GRI 308-2 ; GRI 408-1 ; GRI 412-1 ; GRI 414-1 ; GRI 414-2	<p>Objectif 12 : Consommation et production responsable</p> <p>Objectif 17 : Partenariats pour la réalisation des objectifs</p>

³⁹ Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.



7. ENJEUX LIÉS AUX CLIENTS / CONSOMMATEURS

Question
centrale

C/C1 – Pratiques loyales en matière d'informations et de contrats



ENJEU FONDAMENTAL COMMUN 

Cet enjeu doit faire l'objet d'échanges entre les OAL et leurs DO

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

Les pratiques loyales en matière de commercialisation, information et contractualisation permettent à l'entreprise opératrice de services logistiques d'établir une relation durable et de confiance tant avec ses donneurs d'ordres qu'avec ses principaux sous-traitants.

Les clients pour une entreprise opératrice d'activités logistiques comprennent les personnels du donneur d'ordres et ceux des clients du DO.

Jusqu'en 2017 les organisations menant une politique d'achats responsables avaient toute latitude pour en définir le concept. Les approches différaient. Désormais, une norme volontaire donne des lignes directrices communes : l'ISO 20 400⁴⁰.

Les lignes directrices données par cette norme, permettent à l'entreprise de définir une politique d'achats responsables, quel que soit son secteur d'activité.

Remarque : Si le professionnel contracte avec des consommateurs au sens du code de la consommation, il convient de respecter les dispositions relatives à la médiation de la consommation (cf. : fiche C/C3)

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment :

- de faire preuve de transparence et de fiabilité dans les informations transmises aux DO et de respecter les engagements pris dans le cadre contractuel ;
- d'établir, avec ses sous-traitants, des contrats fournissant des informations claires et suffisantes et ne comportant pas de termes contractuels abusifs.

⁴⁰ https://normalisation.afnor.org/actualites/achats-responsables-ont-desormais-norme-volontaire-iso-20400/?_ga=2.204416726.734683436.1513863991-845527387.1510066868



LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (<i>Liste non exhaustive</i>)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place une procédure interne claire sur les conditions commerciales de l'entreprise. S'inscrire dans une démarche de management des achats responsables telle que décrite par la norme ISO 20 400. Mettre en œuvre une charte achats durables dans les pays où elle est présente (par exemple RFR en France).
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> Analyser les cas à risque de pratiques déloyales en matière de commercialisation.
LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> Former le personnel en charge des achats sur les achats responsables. Former le personnel commercial sur les pratiques loyales en matière de commercialisation.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> Fournir des informations détaillées et claires sur la prestation. S'appuyer sur la réforme du code civil de 2016 permettant de mettre en avant la notion d'équilibre contractuel (voir encart « Ressources »). Faire appel à la médiation des entreprises en cas de différend contractuel
	Mise en place de moyens et supports éventuels	
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> Suivi des remontées de réclamations liées au non-respect de clauses contractuelles.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> Revoir périodiquement les clauses types contractuelles en fonction des remontées de réclamations.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL, PARTAGÉS AVEC LES DO

- Pourcentage de factures émises par l'OAL avec délai de paiement dépassé
- Pourcentage de factures émises par les fournisseurs de l'OAL avec délai de paiement dépassé

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Délai de paiement moyen
- Pourcentage de clients ayant fait l'objet d'une enquête de satisfaction
- Nombre de contentieux et/ou de recours amiables concernant l'entreprise
- Nombre de saisines de la CEPC mettant en cause l'entreprise

**RESSOURCES****Réglementation (non exhaustive)**

- Code civil, (article 1171), ordonnance du 10 février 2016 portant réforme du droit des contrats.
- Si le professionnel contracte avec des consommateurs au sens du code de la consommation, il convient de respecter les dispositions sur la médiation de la consommation.
- Sur l'exigence d'un contrat écrit pour le transport public de marchandises : article L1432-2 du code des transports.

Publications et sites internet

- [Charte Relations Fournisseurs Responsables et Label Relations Fournisseurs & Achats Responsables](#)
- [Bonnes pratiques RSE concernant les enjeux relatifs aux clients et aux consommateurs \(la mallette RSE\)](#)
- [Norme ISO 20 400](#)

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26000	Législation/réglementation ⁴¹	GRI Standards	ODD
6.7.3 – Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats 6.7.5 – Consommation durable 6.7.8 – Accès aux services essentiels 6.7.9 – Éducation et sensibilisation	Article R225-105, II.A.3° c) Loyauté des pratiques: Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	N/A	N/A

⁴¹ Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.

**Question centrale****C/C2 – Protection de la santé et de la sécurité des clients/consommateurs****ENJEU MAJEUR OPÉRATIONNEL**

Cet enjeu est important pour le pilotage de la performance RSE de l'OAL

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

L'entreprise se doit de préserver la santé et la sécurité des clients et des consommateurs finaux notamment à travers une identification des risques et une maîtrise et un contrôle attentif des activités logistiques de l'entreprise.

Les clients, pour une entreprise opératrice d'activités logistiques, comprennent les personnels du donneur d'ordres et ceux des clients du DO. Par exemple, le respect de la chaîne du froid est un enjeu majeur afin d'assurer la protection de la santé des consommateurs finaux.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

- prévenir les effets négatifs sur la santé et la sécurité liés aux activités logistiques de l'entreprise chez le donneur d'ordres ou chez des tiers pour le compte du donneur d'ordres ;
- prévenir les effets négatifs et les dommages commis par l'OAL sur la santé et la sécurité des clients et des consommateurs des produits transportés/stockés/etc. ;
- garantir la traçabilité des produits manipulés par l'OAL pour garantir une bonne gestion des problématiques liées à la santé chez les consommateurs.

LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (Liste non exhaustive)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les engagements de l'entreprise en matière de protection de la santé et de sécurité des consommateurs dans ses chartes internes telles que la « Charte qualité ».
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Faire une cartographie des risques santé-sécurité le long de la chaîne de consommation.



LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre aux clients les informations vitales pour leur santé-sécurité. • Former le personnel aux bonnes pratiques chez les clients (exemple : chargement, déchargement, manutention).
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des mesures afin d'éviter des utilisations inappropriées des équipements logistiques. • Décrire les conditions de prestations fiables et sûres vis-à-vis des clients et des consommateurs, tant en interne qu'auprès des sous-traitants. • Informer systématiquement et immédiatement le donneur d'ordres en cas de dysfonctionnement impactant la sécurité ou la santé de ses clients ou de ses consommateurs.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un outil de traçabilité des opérations logistiques sur les marchandises. • Définir une procédure précise en termes de logistique, pour le rapatriement de produits (depuis les clients ou les consommateurs).
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des contrôles et audits qualité-sécurité. • Mettre en place un tableau de bord de suivi des incidents sécurité-santé dans la chaîne de consommation.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des actions correctives et préventives en fonction des incidents remontés. • Communiquer sur les progrès obtenus.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Taux de réclamation des clients impliquant la santé et la sécurité des personnels du donneur d'ordres, de ses clients, voire des consommateurs

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Taux de réussite d'exercice de traçabilité/entrepôt
- Audit/performance du respect de la chaîne du froid
- Existence de certification
- Nombre de rappels de produits du client du fait de la prestation logistique impliquant la santé et la sécurité du client / consommateur

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

- Arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?>)

Publications et sites internet

- [Bonnes pratiques RSE concernant les enjeux relatifs aux clients et aux consommateurs](#) (la mallette RSE)

**GRILLE DE CORRESPONDANCE**

ISO 26000	Législation/réglementation ⁴²	GRI Standards	ODD
6.7.2 – Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs	Article R225-105, II.A.3° c) Loyauté des pratiques: Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	GRI 102-2 ; GRI 416-1 ; GRI 416-2 ; GRI 417-1 ; GRI 417-2 ; GRI 417-3 ; GRI 418-1 ; GRI 419-1	Objectif 3 : Bonne santé et bien-être

⁴² Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.

**Question centrale****C/C3 – Service après-vente et résolution des litiges****ENJEU MAJEUR OPÉRATIONNEL**

Cet enjeu est important pour le pilotage de la performance RSE de l'OAL

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, notamment sur la légalité des contrats, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

Pour l'OAL, les services après-vente, l'accueil, l'assistance, et la résolution des réclamations figurent parmi les attentes de leurs donneurs d'ordres, mais aussi des consommateurs finaux.

Une réponse efficace à ces attentes permet à l'entreprise d'améliorer ses relations avec ses donneurs d'ordres, de sécuriser et de développer ses activités logistiques avec eux, tout en limitant les coûts en termes de ressources humaines et financières.

En outre, depuis le 1^{er} janvier 2016, les professionnels doivent permettre, en cas de litiges, à tout consommateur d'accéder gratuitement à une médiation⁴³.

Les clients pour une entreprise opératrice d'activités logistiques comprennent les personnels du donneur d'ordres et ceux des clients du DO.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

- prévenir les situations de réclamations et en diminuer la fréquence ;
- améliorer la satisfaction des donneurs d'ordres et des consommateurs finaux en traitant efficacement les réclamations et litiges et en assurant un service après-vente efficace ;
- assurer des procédures de services après-vente et de résolution des litiges simples et efficaces.

LEVIERS D'ACTION**TYPES D'ACTION****LEVIERS D'ACTION (Liste non exhaustive)**

TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (Liste non exhaustive)
Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les engagements de l'entreprise en matière de service après-vente et traitement des réclamations dans ses chartes internes telles que la « Charte qualité ».

⁴³ <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>



LEVIERS STRATÉGIQUES	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> Analyser les situations susceptibles d'engendrer des réclamations suite à une insuffisance de performance.
LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> Communiquer clairement aux donneurs d'ordres (et aux clients finaux) les moyens d'accéder au Service assistance de l'entreprise.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> S'engager sur des délais de traitement. Favoriser les modes alternatifs de règlement des différends (médiation).
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un point d'entrée simple (guichet unique, numéro d'appel assistance, correspondant PME). Désigner un médiateur interne pouvant être saisi directement en interne ou en externe en veillant à son positionnement lui assurant une indépendance par rapport aux opérationnels concernés, haut placé dans l'organisation et formé (sous réserve de respecter les critères (notamment d'indépendance) fixés par le code de la consommation. cf. : dispositions relatives à la médiation du code de la consommation). Insérer dans ses contrats une clause de médiation afin de privilégier ce mode de résolution des différends.
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place des enquêtes de satisfaction afin d'évaluer la qualité du service après-vente.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> Prendre des mesures préventives afin d'améliorer l'assistance et d'éviter les réclamations sur la base des remontées et enquêtes de satisfaction.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Taux de litiges réglés par l'OAL

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Nombre de litiges
- Taux de prestations sans réclamation
- Délais de réponse moyen aux réclamations
- Taux de retours

**RESSOURCES****Réglementation (non exhaustive)**

- Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation,
- Articles L611-1 et suivants du code de la consommation et R612-1 et suivants du code de la consommation,
- Code de la consommation, Partie législative nouvelle, Livre 6, titre 1^{er}, (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?sessionId=02F2AC00E7531807CF8389BE3CC22C91.tplgfr21s_2?idSectionTA=LEGISCTA000032224817&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20171221), Livre 1^{er} : information des consommateurs et pratiques commerciales. Cf : article L121-2 et suivants du code de la consommation sur les pratiques commerciales trompeuses.

Publications et sites internet

- [Bonnes pratiques RSE concernant les enjeux relatifs aux clients et aux consommateurs](#) (la mallette RSE)
- Talents d'acheteurs -édition numéro 1 sur la désignation d'un médiateur interne (Le Médiateur des entreprises et Conseil national des achats)
- Talents d'acheteurs – édition numéro 3 sur développement de la médiation » (Le Médiateur des entreprises et Conseil national des achats)
- [Site internet de la médiation des entreprises](#)

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ⁴⁴	GRI Standards	ODD
6.7.6 – Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs	Article R225-105, II.A.3° c) Loyauté des pratiques: Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	N/A	Objectif 12 : Consommation et production responsable

⁴⁴ Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.

**Question centrale****C/C4 – Protection des données des clients / consommateurs****ENJEU COMPLÉMENTAIRE ET/OU SPÉCIFIQUE****Cet enjeu est important pour des activités ou des zones d'opération spécifiques**

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, notamment sur la légalité des contrats, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

Face à la numérisation des services, une hausse du niveau de protection des données et de la vie privée des consommateurs est nécessaire afin de garantir la confidentialité des informations fournies et stockées dans les bases de données de l'entreprise. Cet enjeu aura une importance croissante au fil du temps.

Il existe d'ailleurs une réglementation nationale et européenne sur le sujet. Le cadre normatif s'est notamment renforcé au plan européen avec le règlement 2016/679 dit RGPD et, dans une moindre mesure, la directive 2016/680⁴⁵. Il est prévu l'instauration d'un délégué à la protection des données, qui tiendra à la disposition de toute personne un registre des activités de traitement prévues à l'article 30 du RGPD, ainsi que l'alourdissement des sanctions en cas de non-respect de la réglementation (jusqu'à 20 millions d'euros ou 4 % du revenu annuel mondial total).

Ceci contribue à préserver la crédibilité de l'entreprise et la confiance que ses clients lui accordent.

Les clients pour une entreprise opératrice d'activités logistiques comprennent les personnels du donneur d'ordre et ceux des clients du DO.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

L'objectif stratégique est notamment de :

- limiter les risques de collecte de données personnelles ou professionnelles du donneur d'ordres et de ses clients et les protéger.

LEVIERS D'ACTION

TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (<i>Liste non exhaustive</i>)
Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une charte et une convention de confidentialité des collaborateurs vis-à-vis des données des clients.

⁴⁵ Directive relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les autorités compétentes à des fins de prévention et de détection des infractions pénales, d'enquêtes et de poursuites en la matière ou d'exécution des sanctions pénales, et à la libre circulation de ces données (...).



LEVIERS STRATÉGIQUES	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Faire une analyse des risques effectifs de mise en danger de la confidentialité des données des clients, en identifiant les données sensibles. • Faire une veille active des pratiques et moyens utilisés afin de garantir la protection des données confidentielles des consommateurs.
LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Évoquer les enjeux de la confidentialité des données à l'occasion des formations générales du personnel. • Former spécifiquement le personnel de la direction informatique à cet enjeu.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Informer, au sein de l'entreprise, de l'identité de la personne responsable de la sécurité des données afin de la rendre redevable en cas de soucis. • Appliquer strictement les consignes données par les clients en matière de protection et de destruction des données confidentielles. • Transposer l'esprit du règlement européen sur la protection des données : rendre le client maître de ses données.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un système sécurisé d'accès aux données. • Définir et mettre en place les moyens de sécurisation des données sensibles.
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> • Remonter à la direction les réclamations éventuelles sur la confidentialité des données clients.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des actions correctives et préventives en fonction des éventuels incidents remontés.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Résultat de contrôle de la CNIL en France ou de tout autre organisme à l'étranger (vérification des registres de données)

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Nombre de mesures prises en faveur de la protection des données
- Nombre de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée ou perte de données relatives aux clients

**RESSOURCES****Réglementation (non exhaustive)**

- Sur ce sujet, il est à noter que le règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE, entrera en application le 25 mai 2018. L'adoption de ce texte doit permettre à l'Europe de s'adapter aux nouvelles réalités du numérique⁴⁶. En France, si les responsables de traitements de données n'auront plus à effectuer de déclarations, les traitements de données les plus sensibles (appartenance syndicale, biométrie, etc.) feront l'objet d'une étude d'impact sur la vie privée par le responsable de traitement. Celle-ci sera soumise à la Cnil, qui pourra, le cas échéant, s'opposer au traitement ou demander des garanties supplémentaires. Certains cas d'autorisation par la Cnil peuvent demeurer, mais doivent être déterminés par la loi. La Cnil pourra prononcer des sanctions renforcées. Enfin, les sanctions vont être mise en œuvre à une échelle européenne lorsque les traitements de données en cause seront transnationaux.

Publications et sites internet

- [Bonnes pratiques RSE concernant les enjeux relatifs aux clients et aux consommateurs](#)
- <https://www.cnil.fr/fr/comprendre-le-reglement-europeen>
- <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ⁴⁷	GRI Standards	ODD
6.7.7 – Protection des données et de la vie privée des consommateurs	Article R225-105, II.A.3° c) Loyauté des pratiques: Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	N/A	Objectif 9 : Industrie, innovation et infrastructure Objectif 12 : Consommation et production responsable

⁴⁶ <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-sur-la-protection-des-donnees-ce-qui-change-pour-les-professionnels>

⁴⁷Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.



8. ENJEUX LIÉS AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

Question
centrale

TER1 – Implication dans les territoires



Développement
des territoires

ENJEU COMPLÉMENTAIRE ET/OU SPÉCIFIQUE 

Cet enjeu est important pour des activités ou des zones d'opération spécifiques

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

L'entreprise a un rôle important dans le développement socio-économique des territoires où elle est implantée. Cela lui permet en outre de développer son acceptabilité par les populations riveraines (enjeu important pour les activités logistiques), la fierté de son personnel, et son image.

Ce domaine d'action ne couvre pas la contribution de l'entreprise à la création d'emplois et au développement de compétences dans ses territoires d'implantation, traité par ailleurs dans l'enjeu « Contribution à la création d'emplois locaux ».

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

- s'impliquer localement auprès des communautés ;
- assurer un rôle dans le développement éventuel et la mise en accessibilité de technologies ;
- supporter des actions dans le domaine de l'éducation, du sport et de la culture ;
- participer à des actions locales de création de richesses ;
- favoriser les échanges avec les parties prenantes au niveau local ;
- participer à des actions de mécénat (pur ou de compétence).



LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (<i>Liste non exhaustive</i>)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire son soutien à la vie associative locale. • Décrire sa contribution au tissu économique local. • Définir sa politique de transmission d'informations liées aux nouvelles technologies.
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une cartographie des parties prenantes locales et de leurs attentes et besoins. • Consulter les représentants des communautés locales (collectivités, élus, associations...) afin de déterminer des priorités en matière d'investissement et d'activités de développement au sein des communautés. • Identifier le rôle potentiel de l'entreprise (surtout pour les grandes) dans l'aide à la croissance des TPE / PME locales.
LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser et encourager le personnel à participer à des actions locales supportées par l'entreprise. • Communiquer auprès des communautés locales sur les actions de l'entreprise.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à des initiatives d'intérêt général à l'échelle régionale, voire nationale. • Promouvoir et appuyer l'accès à l'éducation, à la culture et au sport. • Étudier les aides technologiques que peut éventuellement apporter l'entreprise localement. • Mutualiser des moyens / services avec le tissu local (par exemple avec des emplois partagés). • Travailler avec les ONG et les associations : financement, mécénat de compétences, don, mise à disposition d'équipements de transport, etc. • Mettre en place un plan de mobilité (PDE)⁴⁸
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> • Définir une enveloppe budgétaire pour ce type d'actions, y compris des subventions aux associations soutenues par un membre du personnel. • Accorder une disponibilité à des membres du personnel pour ce type d'actions.
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la contribution de l'entreprise au développement des territoires. • Étudier l'impact de ses activités sur le tissu économique local.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • Faire évoluer les actions en fonction des échanges avec les parties prenantes du territoire.

⁴⁸ Pour plus d'informations : <http://www.ademe.fr/entreprises-monde-agricole/reduire-impacts/optimiser-mobilite-salaries/dossier/plan-deplacements-entreprise/quest-quun-pde>



INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Part des achats locaux (en euros)

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Temps consacré aux interventions en universités, grandes écoles, établissements scolaires ou laboratoires de recherche
- Nombre d'événements culturels organisés
- Soutiens financier aux événements culturels
- Part du chiffre d'affaires dédié au mécénat en local
- Nombre d'actions de partenariat ou de mécénat
- Taux de fournisseurs locaux

RESSOURCES

Charte et label :

- « La Charte du mécénat » a été rédigée par Admical en collaboration avec les principaux acteurs du mécénat. Elle a donné pour la première fois une définition au mécénat et permet à tous les acteurs de bénéficier d'un texte de référence sur le mécénat et son éthique, qu'ils peuvent annexer à leurs conventions de mécénat. Elle montre l'intérêt et la pertinence du mécénat en tant qu'activité d'intérêt général distincte mais complémentaire de la RSE, du sponsoring, et de l'investissement à impact social. En se conformant aux principes de la Charte, les signataires respectent l'éthique de cette activité, et sécurisent, par leurs bonnes pratiques, le cadre fiscal encourageant le mécénat.
- La « Charte de l'espace national de concertation pour l'éducation à l'environnement et au développement durable » s'est donnée pour objectif de mettre en synergie les expertises et les compétences des parties prenantes, en vue de l'élaboration et de la mise en œuvre d'une démarche stratégique concertée, à l'échelle nationale, visant à développer et à renforcer l'efficacité de l'éducation à l'environnement et au développement durable, en cohérence avec les dynamiques territoriales. À l'initiative de la société civile organisée, tirant les enseignements du processus du Grenelle de l'environnement, l'Espace National de Concertation réunit des participants issus de 6 sphères, en s'assurant d'une participation équilibrée des acteurs concernés par ces enjeux : des services et établissements publics relevant des ministères (développement durable, éducation nationale, jeunesse et vie associative, enseignement supérieur, sport, agriculture, culture, affaires étrangères) ; des collectivités locales et territoriales ; des associations notamment réunies dans le CFEEDD ; des entreprises ; des syndicats de salariés ; des espaces de concertation territoriaux.

Publications et sites internet

- Recommandations de l'association « [Pacte PME](#) »
- Guide de l'association OREE : [« S'ancrer dans les territoires pour gagner en performance »](#)
- Outil [« Indicateur d'Interdépendance des Entreprises à leur\(s\) Territoire\(s\) \(IJET\) »](#) de l'association OREE
- La Charte Relations Fournisseurs Responsables et le Label Relations Fournisseurs & Achats Responsables et son engagement [« Veiller à la responsabilité territoriale de son entreprise en recherchant, sur le territoire où elle exerce son activité, à contribuer le plus possible à développer l'activité économique »](#)
- [Sur le site internet RFAR, publication du rapport de synthèse du GT Contribution au territoire et Talents d'acheteurs – édition numéro 1 sur la contribution au territoire](#)
- [Bonnes pratiques RSE concernant le développement des territoires \(la mallette RSE\)](#)

**GRILLE DE CORRESPONDANCE**

ISO 26 000	Législation/réglementation ⁴⁹	GRI Standards	ODD
6.8.3 – Implication auprès des communautés 6.8.4 – Éducation et culture 6.8.6 – Développement des technologies et accès à la technologie 6.8.7 – Création de richesses et de revenus 6.8.9 – Investissement dans la société	Article R225-105, Article R225-105, II.A.3° a)l'impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales * les relations entretenues avec les parties prenantes de la société et les modalités du dialogue avec celles-ci *les actions de partenariat et de mécénat	GRI 102-21 ; GRI 102-43 ; GRI 202-2 ; GRI 203-1 ; GRI 203-2 ; GRI 204-1 ; GRI 411-1 ; GRI 413-1 ; GRI 413-2	Objectif 11 : Villes et communautés durables

⁴⁹Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.



Question centrale

TER2 – Emploi local



ENJEU COMPLÉMENTAIRE ET/OU SPÉCIFIQUE



Cet enjeu est important pour des activités ou des zones d'opération spécifiques

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

L'entreprise peut contribuer à la création d'emplois et au développement de compétences dans ses territoires d'implantation. Cela relève de sa « responsabilité territoriale ».

Ceci est d'autant plus important dans des périodes de tension sur le marché du travail, dans le cadre d'une évolution des attentes des jeunes générations, du développement croissant de nouvelles technologies et d'évolution des métiers. Par ailleurs, certains territoires peuvent être particulièrement dépendant d'une entreprise concernant les emplois, et notamment les territoires ruraux.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

- participer au développement des compétences au sein de la communauté, y compris pour les besoins propres de l'entreprise (dont des programmes d'apprentissage), afin de contribuer à la création d'emplois locaux (y compris en zone rurale) ;
- participer, dans la mesure du possible, à l'insertion sociale et professionnelle des populations éloignées de l'emploi ;
- favoriser la continuité de l'emploi (par exemple, embauche à la fin d'un contrat d'apprentissage).

LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (Liste non exhaustive)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Définir la politique de l'entreprise en matière de formation et de transmission des compétences au sein des différentes communautés. • Désigner un responsable en charge de la promotion et de l'animation de l'apprentissage au sein de l'entreprise.
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une cartographie des parties prenantes locales impliquées dans le développement de l'emploi et des compétences. • Consulter ses parties prenantes afin de déterminer des priorités en matière d'emploi et d'activités de formation au sein des communautés.



LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser et encourager le personnel à participer à des actions de parrainage et de formations locales. • Communiquer largement sur l'attractivité des métiers de la logistique et du transport.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à des initiatives d'intérêt général à l'échelle locale ou régionale. • Promouvoir et appuyer l'apprentissage au sein de l'entreprise. • Rechercher les possibilités de faire appel directement ou indirectement à l'emploi social et solidaire. • Échanger les bonnes pratiques avec ses pairs.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un suivi des actions. • Suivre la contribution de l'entreprise au développement des emplois et des compétences sur le territoire.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • Faire évoluer les actions en fonction des échanges avec les parties prenantes locales impliquées dans le développement de l'emploi et des compétences.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Nombre d'emplois créés et soutenus (emploi direct et indirect)

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Taux de contrats en alternance
- Nombre de contrats d'insertion / personnes accompagnées en insertion
- Part de création d'emplois sur les sites concernés
- Part de création au total d'emploi

RESSOURCES

Publications et sites internet

- [Bonnes pratiques RSE concernant le développement des territoires](#) (la mallette RSE)

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ⁵⁰	GRI Standards	ODD
6.8.5 – Création d'emplois et développement des compétences	Article R225-105, II.A.3° a) Impact de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement local	GRI 202-2	Objectif 11 : Villes et communautés durables

⁵⁰Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.



Question centrale

TER3 – Santé des populations**ENJEU COMPLÉMENTAIRE ET/OU SPÉCIFIQUE****Cet enjeu est important pour des activités ou des zones d'opération spécifiques**

À titre préalable, il convient de rappeler que le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, internationale, européenne et nationale, ainsi que des accords et conventions négociés par les partenaires sociaux, est le pré-requis de toute démarche RSE. Afin que les entreprises puissent mieux distinguer ce qui relève de leurs obligations, de la mise en place d'une véritable politique RSE au sein de leur structure en lien avec les parties prenantes concernées, certaines de ces obligations sont rappelées dans la présente fiche, sans vocation exhaustive. L'annexe 2 (fascicule 5) présente les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France (non exhaustif).

Contexte

Les activités logistiques ont des impacts sur la santé des populations. Ils peuvent être liés aux polluants (dans l'air notamment, mais aussi dans l'eau et les sols), à des accidents survenus lors de prestations de transport ou au sein d'installations logistiques (explosion de produits stockés dans des entrepôts par exemple).

L'entreprise se doit de préserver la santé et la sécurité des riverains de ses sites d'activités logistiques et lors de ses activités de transport, à travers une identification des risques et une maîtrise et un contrôle attentif des prestations de l'entreprise.

Le sujet de la santé des travailleurs n'est pas abordé ici mais dans l'enjeu SOC5 « Santé et Sécurité au travail ».

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

L'objectif stratégique est notamment de :

- prévenir les effets négatifs des activités logistiques de l'entreprise sur la santé et la sécurité des riverains et des populations exposées à ces activités.

LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (<i>Liste non exhaustive</i>)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire sa politique d'identification des risques de santé et de sécurité publique. • Définir les engagements de l'entreprise en matière de protection de la santé et de la sécurité des populations dans ses chartes internes telles que la charte « Sécurité-environnement ».
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une cartographie des impacts potentiels de ses activités sur la santé-sécurité publique (par exemple : accidents de la circulation, émissions de polluants tels que NOx, SOx, et de particules fines, risques d'explosion, etc.).
	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Développer des formations sur la prévention des risques générés par les activités de l'entreprise, encourus par les populations.



LEVIERS OPÉRATIONNELS		<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser à la prévention du risque des accidents de la route.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place les procédures pour faire face aux situations d'urgence (cellule de crise, équipements, astreintes, etc.). Communiquer aux principales parties prenantes les numéros d'urgence de l'entreprise.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> Apporter une aide aux collectivités afin de garantir un service de santé durable. Collaborer en amont avec les organismes publics de secours à la définition des actions à mener en cas d'incident (exercices de crises, formations par l'entreprise).
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un suivi des incidents et accidents survenus impliquant les communautés locales.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place des actions correctives et préventives en fonction des incidents remontés.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Nombre d'accidents de la route

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Nombre d'audits QSE (Qualité Sécurité Environnement) annuels en entrepôt
- Nombre de victimes, hors personnel de l'entreprise ou mis à disposition, d'impacts provoqués par l'entreprise
- Nombre de plaintes et/ou actions en justices liés aux impacts de l'entreprise sur la santé publique

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

- [Réglementation Seveso](#)

Publications et sites internet

- [Bonnes pratiques RSE concernant le développement des territoires \(la mallette RSE\)](#)

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ⁵¹	GRI Standards	ODD
6.8.8 – La santé	Article R225-105, II.A.3°a) l'impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales	N/A	Objectif 3 : Bonne santé et bien-être Objectif 11 : Villes et communautés durables

⁵¹Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.



Fascicule 4 INDICATEURS POUR LE PILOTAGE ET LE DIALOGUE



**Piloter la performance RSE
Dialoguer avec les donneurs d'ordres
et autres parties prenantes**



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES



OBJECTIFS DU FASCICULE 4 ET LIEN AVEC LES AUTRES FASCICULES DU REFERENTIEL.....	4
1.PRIORITE 1 : PILOTER LA PERFORMANCE RSE DES ENJEUX FONDAMENTAUX COMMUNS, ET LA PARTAGER AVEC LES DONNEURS D'ORDRES	6
1.1) Santé et sécurité au travail.....	7
1.2) Développement du capital humain.....	7
1.3) Changement climatique	8
1.4) Énergie.....	8
1.5) Pollution de l'air	9
1.6) Liens durables avec les clients, sous-traitants et fournisseurs.....	9
1.7) Intégration de la rse dans la stratégie et dans la gestion des risques et des opportunités.....	9
1.8) Pratiques loyales en matière d'information et de contrats	10
2.PRIORITE 2 : PILOTER LA PERFORMANCE DES ENJEUX MAJEURS OPERATIONNELS	11
2.1) Conditions de travail et qualité de vie au travail.....	11
2.2) Emploi et relations employeur / employé (dont droits fondamentaux du travail).....	12
2.3) Dialogue social	12
2.4) Rémunération.....	12
2.5) Démarche environnementale structurée	13
2.6) Économie circulaire (dont gestion des déchets)	13
2.7) Promotion de la RSE dans la chaîne de valeur (devoir de vigilance)	13
2.8) Protection de la santé et de la sécurité des clients / consommateurs.....	14
2.9) Service après-vente et résolution des litiges.....	14
2.10) Corruption et fraudes	14
3. PRIORITE 3 : PILOTER LA PERFORMANCE DES ENJEUX SPECIFIQUES OU COMPLEMENTAIRES.....	15
4. SYNTHÈSE DES INDICATEURS CLES UTILES POUR LE PILOTAGE DE LA DÉMARCHÉ RSE DE L'OAL, ET POUR LE DIALOGUE ENTRE OAL ET DONNEUR D'ORDRES.....	16
5. CONSTRUIRE LES INDICATEURS : UNE RÉFLEXION INDISPENSABLE SUR LES DONNÉES	18
6. PRESTATAIRES DE SERVICES LOGISTIQUES : VALORISER LA DÉMARCHÉ ET LA PERFORMANCE RSE AUPRES DES PARTIES PRENANTES VIA LA PUBLICATION D'UN RAPPORT RSE.....	20
7. DONNEURS D'ORDRES : VALORISER LA DÉMARCHÉ RSE EN LOGISTIQUE AU SEIN DE LA POLITIQUE RSE DE L'ENTREPRISE.....	21

DEFINITIONS CLES UTILISEES DANS L'ENSEMBLE DU REFERENTIEL

Activités logistiques

Le terme « logistique » couvre l'ensemble des opérations assurées sur les flux physiques de marchandises, et notamment : transport, entreposage et stockage, manutention, emballage¹.

Ne sont pas compris dans le terme « logistique » :

- les opérations de type purement administratives (telles que celles des commissionnaires en douane par exemple);
- les opérations de fabrication et de maintenance d'équipements nécessaires à la logistique (telles que celles réalisées par les fabricants de véhicules de transport, fabricants d'emballages, constructeurs d'immobiliers logistiques, logiciels,...).

Donneur d'ordres (DO)

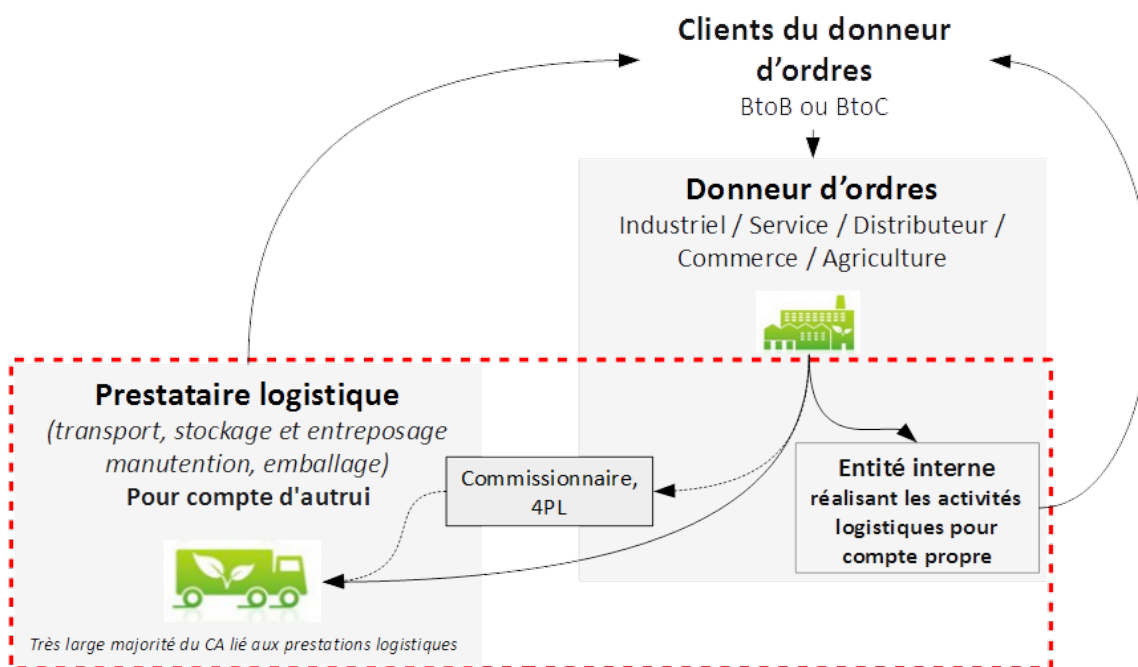
Le terme « donneur d'ordres », (abrégié par « DO ») renvoie vers l'ensemble des entreprises² qui achètent des prestations d'activités logistiques (le terme « chargeur » est aussi communément utilisé). Les commissionnaires sont considérés comme des donneurs d'ordres.

Opérateurs d'activités logistiques (OAL)

Le terme d'« opérateurs d'activités logistiques » (abrégié par « OAL ») renvoie dans ce référentiel vers l'ensemble des organisations qui opèrent des activités logistiques (transport, stockage, entreposage, manutention, emballage).

Ainsi, le terme d'« opérateurs d'activités logistiques » regroupe deux types d'entités :

- des prestataires de services logistiques (PSL), externes aux donneurs d'ordres et qui agissent pour compte d'autrui ;
- des entités internes à des donneurs d'ordres, qui agissent pour compte propre.



L'opérateur d'activités logistiques est le prestataire logistique externe au donneur d'ordres agissant pour compte d'autrui, OU une entité interne au donneur d'ordres agissant pour compte propre.

Illustration 1: Liens entre les notions de DO, PSL et OAL

Note de lecture : Afin d'assurer ses opérations logistiques (transport, stockage et entreposage, manutention, emballage), un DO peut avoir recours à un OAL interne ou être client d'un OAL externe (un prestataire logistique). Ces OAL peuvent assurer eux-mêmes ou sous-traiter ces prestations.

¹ L'emballage est le contenant qui assure la sécurité du produit dans sa manutention, sa conservation, son stockage et son transport. Il se distingue du conditionnement qui désigne le premier contenant d'un produit retenu pour sa vente au détail.

² Il peut aussi s'agir de l'État, des collectivités locales, d'ONG, etc.



OBJECTIFS DU FASCICULE 4 ET LIEN AVEC LES AUTRES FASCICULES DU REFERENTIEL

Le fascicule 4 aborde les indicateurs clés de performance (en anglais, *Key Performance Indicator (KPI)*), qui permettent le pilotage de la démarche RSE de l'opérateur d'activités logistiques (OAL), ainsi que le dialogue entre OAL et donneurs d'ordres (DO). Les indicateurs présentés dans ce fascicule ont été identifiés comme particulièrement pertinents lors des travaux d'élaboration du référentiel. Cependant, chaque entreprise devra déterminer s'ils sont pertinents pour ses activités et spécificités, et les adapter / modifier le cas échéant. Les méthodes de calcul ne sont pas précisées.

Le fascicule 4 permet de :

1. **Mesurer et piloter la performance RSE en logistique** : pour chaque enjeu RSE, ce fascicule propose un nombre limité d'indicateurs de performance permettant à l'opérateur d'activités logistiques (OAL) de mesurer et piloter efficacement sa performance. Chaque OAL, en fonction de la maturité de sa démarche RSE et de sa situation spécifique, pourra déterminer quels indicateurs il souhaite utiliser.
2. **Instaurer un dialogue entre OAL et donneurs d'ordres** : pour les huit enjeux « fondamentaux communs », que le référentiel suggère de retenir comme base de dialogue entre DO et OAL³, ce fascicule propose un nombre limité d'indicateurs clés de performance pouvant être utilisés lors des appels d'offre et des consultations, ainsi que dans le pilotage des prestations.
3. **Valoriser la démarche RSE auprès des parties prenantes** : ce fascicule propose des lignes directrices afin d'aider l'OAL dans la préparation d'un rapport RSE, de manière à valoriser auprès de ses parties prenantes sa démarche RSE en logistique.

Différentes catégories d'indicateurs sont ainsi définies :

- La partie 1 du fascicule aborde les **8 enjeux fondamentaux communs**, et définit notamment un nombre limité d'indicateurs clés de performance RSE ayant pour vocation :
 - à être intégrés dans le tableau de bord de la direction⁴ de l'OAL, afin de lui permettre de piloter sa démarche RSE ;
 - à être partagés entre les OAL et les DO, afin qu'un dialogue puisse s'instaurer sur une base homogène. Les réponses aux appels d'offre et aux consultations des DO pourront ainsi s'en trouver facilitées. De même, les DO pourront plus facilement comparer la performance RSE de leurs différents OAL.
- La partie 2 du fascicule aborde les **10 enjeux majeurs opérationnels**, et définit un nombre limité d'indicateurs clés de performance RSE. Ces indicateurs ont principalement vocation à être intégrés dans le tableau de bord de la direction de l'OAL, en complément des indicateurs de la partie 1, afin de piloter sa démarche RSE.
- La partie 3 du fascicule aborde les **9 enjeux spécifiques ou complémentaires**, sans définir d'indicateurs en particulier. L'OAL pourra se reporter aux fiches enjeux du fascicule 3 s'il souhaite intégrer ces enjeux dans le tableau de bord de sa direction.
- La partie 4, sous forme de tableau, fait une synthèse des indicateurs proposés à l'OAL pour le pilotage de sa performance, et des indicateurs proposés aux OAL et aux DO pour dialoguer.

Puis :

- La partie 5 propose des éléments afin d'aider l'OAL à structurer sa réflexion sur les données nécessaires à la construction des indicateurs.

³ Voir le fascicule 2 qui revient sur la hiérarchisation des enjeux RSE en logistique, et l'annexe 6 du fascicule 5 qui présente la manière dont la hiérarchisation des enjeux a été obtenue.

⁴ Dans l'ensemble de ce fascicule, le terme "direction de l'OAL" renvoie vers la direction du prestataire de services logistiques si l'OAL travaille pour compte d'autrui, ou vers la direction de l'entité du DO réalisant les activités logistiques si l'OAL travaille en compte propre.



- La partie 6 propose des lignes directrices afin d'aider l'OAL dans la préparation d'un rapport RSE de manière à valoriser auprès de ses parties prenantes sa démarche RSE en logistique.
- La partie 7 rappelle que, pour les donneurs d'ordres, il conviendra de valoriser la démarche RSE en logistique au sein de la politique RSE de l'entreprise.

LIENS AVEC LES AUTRES FASCICULES DU REFERENTIEL



Le fascicule 1 donne des clés de compréhension de ce qu'est la RSE, identifie les facteurs motivant la mise en place d'une démarche en logistique, et présente ce que chaque fascicule du référentiel peut apporter aux OAL et aux DO.



Le fascicule 2 permet aux entreprises d'identifier les enjeux RSE en logistique, en proposant pour chaque enjeu une définition stratégique, en mettant en avant ce qui justifie son importance en logistique, et en émettant des lignes directrices. Ce fascicule propose aussi une hiérarchisation des enjeux RSE adaptée aux spécificités des activités logistiques, selon trois niveaux de priorité. Cette hiérarchisation aide l'OAL à choisir les enjeux qu'il souhaite aborder dans sa démarche RSE. Elle permet également de distinguer les enjeux RSE intéressant fortement les donneurs d'ordres (DO) et pouvant ainsi servir de base d'échanges lors du dialogue entre OAL et DO.



Le fascicule 3 propose à l'OAL des fiches pratiques afin de l'aider à déployer des actions RSE en logistique. Ainsi, pour chaque enjeu RSE abordé dans le référentiel, les fiches contiennent : une définition des objectifs stratégiques pour l'entreprise liée à l'enjeu, un ensemble de leviers d'action (stratégiques, opérationnels et d'amélioration), des indicateurs de performance RSE, et des liens vers des ressources complémentaires.



Le fascicule 5 permet aux entreprises d'approfondir via un ensemble d'annexes différents aspects, et notamment : le processus de co-construction ayant permis d'aboutir à ce référentiel, une présentation des principaux référentiels internationaux et leurs liens avec le référentiel RSE en logistique, ainsi qu'une bibliographie.



1. PRIORITE 1 : PILOTER LA PERFORMANCE RSE DES ENJEUX FONDAMENTAUX COMMUNS, ET LA PARTAGER AVEC LES DONNEURS D'ORDRES



Illustration 2: Les 8 enjeux fondamentaux communs de la RSE en logistique

Pour les enjeux fondamentaux communs, deux ensembles d'indicateurs clés de performance sont définis :

- Un premier ensemble, appelés « **indicateurs clés de pilotage de l'OAL, partagés avec les DO** », qui en plus d'être clé pour le pilotage interne des activités logistiques de l'OAL (présent dans le tableau de bord de sa direction), peut servir de base de dialogue dans les échanges avec ses DO.
- Un second ensemble, appelés « **indicateurs complémentaires possibles de l'OAL** », qui peut par ailleurs être suivi par l'OAL pour le pilotage opérationnel de sa performance, sans pour autant faire l'objet d'échanges avec ses DO ou être présent dans le tableau de bord de sa direction.

→ Pour aller plus loin : Le fascicule 3 contient, pour chaque enjeu RSE, une liste d'indicateurs permettant de compléter ces deux ensembles d'indicateurs.

Un indicateur clé pourra être un indicateur de résultat, permettant d'apprécier le niveau de performance (*lagging indicators* en anglais), ou un indicateur de moyen, permettant de constater les moyens mis en œuvre pour améliorer la performance future (*leading indicators*).

Lignes directrices particulières aux indicateurs partagés entre OAL et DO :

- Le partage d'un indicateur entre un OAL et un DO doit être lié à un objectif stratégique ;
- L'OAL indique par ailleurs quels leviers d'action il met ou entend mettre en œuvre pour la progression de sa performance ;
- Pour faciliter leur suivi en interne ainsi que le dialogue avec les DO, ces indicateurs sont prioritairement quantitatifs et en nombre limité (si possible, un indicateur clé par enjeu) ;
- La méthode (et périmètre) de calcul de chaque indicateur n'est pas précisée dans le fascicule. L'OAL transmet la méthode choisie de manière transparente au DO, et respectera les éventuelles indications transmises par le DO ;
- L'OAL précise au DO le processus de vérification des indicateurs qu'il a mis en place (par exemple, vérification réalisée par un auditeur interne, un contrôleur de gestion, un



- comptable...);
- Pour juger l'évolution de la performance de l'OAL, les résultats de ces indicateurs sont présentés pour l'année passée et mis en perspective avec, si possible, les deux années précédentes ;
- L'OAL commente l'évolution de chaque indicateur dans une publication (par exemple dans son rapport annuel) ou à l'occasion d'une présentation avec le DO.

1.1) SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

Concernant les accidents du travail et les maladies professionnelles (AT-MP), les indicateurs seront calculés pour les salariés de l'entreprise, ainsi que pour les intérimaires, les sous-traitants et les travailleurs mis à disposition (si l'OAL a accès à ces données).

Pour l'aspect sécurité au travail, il est proposé que l'**indicateur clé de pilotage de l'OAL, partagé avec les DO**, soit le :

Taux de fréquence des accidents avec et sans arrêts

Ce taux de fréquence, couramment appelé TF2 ou TRIR (*Total Recordable Incident Rate*), qui permet de mesurer la fréquence des accidents de travail, s'exprime en nombre d'accidents par million d'heures travaillées. Plus sa valeur est élevée, plus les accidents sont nombreux et ont des conséquences en matière d'arrêts de travail.

L'évolution de cet indicateur constitue un bon indice pour apprécier l'efficacité des actions mis en œuvre par l'OAL en faveur de la prévention et de la maîtrise des risques en matière de santé-sécurité.

Pour l'aspect santé au travail, il est proposé que l'**indicateur clé de pilotage de l'OAL, partagé avec les DO**, soit le :

Nombre de maladies professionnelles reconnues, au regard de l'effectif salarié (et si possible sous-traitant et intérimaire)

Ce nombre est obtenu annuellement par un courrier intitulé « notification du taux de cotisation » communiqué par la Carsat (caisse d'assurance retraite et de santé au travail).

Ces indicateurs peuvent être complétés dans le tableau de bord de la direction de l'OAL par des indicateurs tels que :

- le taux de fréquence des accidents avec arrêts (appelé TF1 ou LITR (Lost Time Incident Rate)) ;
- le taux de gravité des accidents (durée moyenne des accidents avec arrêts).

Des exemples d'indicateurs figurent également dans la fiche **SOC5 du fascicule 3**, que la direction de l'OAL pourra retenir dans son tableau de bord.

1.2) DEVELOPPEMENT DU CAPITAL HUMAIN

Il est proposé que l'**indicateur clé de pilotage de l'OAL en matière de développement du capital humain, partagé avec ses DO**, soit le :

Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié

Tous les types de formations sont à prendre en compte dans le calcul (les formations obligatoires, celles non obligatoires mais en lien avec le métier, et celles allant au-delà). L'OAL pourra, s'il le souhaite, distinguer les formations obligatoires de celles qui ne le sont pas.

Cet indicateur peut être complété dans le tableau de bord de la direction de l'OAL par des indicateurs tels que :

- le pourcentage d'employés ayant bénéficié d'au moins une formation durant l'année précédente ;
- le pourcentage d'employés ayant bénéficié d'un entretien individuel d'évaluation et de développement (au cours duquel sont évoqués avec sa hiérarchie l'évaluation de la performance professionnelle du salarié, ses nouveaux objectifs, son évolution éventuelle et ses besoins de formation).



Social



Social



Des exemples d'indicateurs figurent également dans la fiche SOC6 du fascicule 3, que la direction de l'OAL pourra retenir dans son tableau de bord.

1.3) CHANGEMENT CLIMATIQUE

Il est proposé que l'indicateur clé de pilotage de l'OAL en matière de lutte contre le changement climatique, partagé avec ses DO, soit la :

Quantité d'émissions de gaz à effet de serre

Cet indicateur, exprimé en tonnes équivalent CO₂ (Teq CO₂), pourra se décomposer de la manière suivante :

- la quantité d'émissions générée dans le cadre des opérations logistiques effectuées pour le DO ;
- la quantité d'émissions totale de l'OAL.

Cet indicateur en valeur absolue peut être complété par un indicateur d'intensité d'émissions de GES par unité d'œuvre, si un indicateur d'activité fiable peut être utilisé : geq CO₂/km ; geq CO₂/T.km ; geq CO₂/m³ stockés, ...

Le suivi d'un indicateur en volume permet à l'entreprise d'appréhender ses impacts concernant les enjeux du futur. En parallèle, le suivi d'un indicateur par unité d'œuvre lui permet de suivre l'évolution de sa performance (bien que le calcul par unité d'œuvre puisse s'avérer complexe).

Concernant l'activité spécifique de transport routier de marchandises, l'OAL pourra également communiquer des indicateurs tels que :

- le taux d'équipement de son parc en camions/tracteurs utilisant des carburants alternatifs⁵ (GNV, bioGNV, électrique...), en précisant quel carburant alternatif est utilisé ;
- le pourcentage de chauffeurs formés à l'écoconduite.

Des exemples d'indicateurs figurent également dans la fiche ENV7 du fascicule 3, que la direction de l'OAL pourra retenir dans son tableau de bord.

1.4) ÉNERGIE

Il est proposé que l'indicateur clé de pilotage de l'OAL en matière d'efficacité énergétique, qui sera partagé avec ses DO, soit la

Consommation énergétique par type d'activités logistiques

Cet indicateur, exprimé en kWh⁶, distinguera notamment les différents types d'énergie (consommations d'hydrocarbures liquide, de gaz et d'électricité). Il pourra se décomposer de la manière suivante :

- La consommation d'énergie finale dans le cadre des opérations effectuées pour le DO ;
- La consommation d'énergie finale totale de l'OAL.

Cet indicateur en valeur absolue peut être complété par un indicateur d'intensité par unité d'œuvre, si un indicateur d'activité fiable peut être utilisé.

Remarque : Le suivi d'un indicateur en volume permet à l'entreprise d'appréhender ses impacts concernant les enjeux du futur. En parallèle, le suivi d'un indicateur par unité d'œuvre lui permet de suivre l'évolution de sa performance (bien que le calcul par unité d'œuvre puisse s'avérer complexe).

Cet indicateur peut être complété dans le tableau de bord de la direction de l'OAL selon son activité par des indicateurs tels que :

- la répartition de la flotte de véhicules utilisant des carburants alternatifs (électrique, GNV, bioGNV, hydrogène...) ;
- le pourcentage de bâtiments sous labellisation ou certification environnementale ;

⁵ Un carburant alternatif est, au sens de la directive 2014/94/UE du Parlement européen et du Conseil du 22 octobre 2014 sur le déploiement d'une infrastructure pour carburants alternatifs, un carburant ou une source d'énergie qui sert, au moins partiellement, de substitut aux carburants fossiles et peut contribuer à la décarbonisation et à l'amélioration de la performance environnementale du secteur des transports.

⁶ Un transporteur routier qui ne consomme principalement que du gasoil pourra exprimer sa consommation en litres de gasoil.



- le pourcentage de chauffeurs formés à l'écoconduite.

Des exemples d'indicateurs figurent également dans la fiche ENV5 du fascicule 3, que la direction de l'OAL pourra retenir dans son tableau de bord.



1.5) POLLUTION DE L'AIR

Si l'activité et la taille de l'entreprise le justifie, il est proposé que **l'indicateur clé de pilotage de l'OAL en matière de lutte contre la pollution de l'air, partagé avec ses DO**, soit :

Quantité d'émissions de polluants

Ces émissions, exprimées en tonnes, peuvent concerner particulièrement :

- les NOx et les particules pour les transports terrestres ;
- les NOx, les particules et les SOx pour les transports maritimes ;
- les CFC, HCFC et HFC pour les entrepôts frigorifiques.

L'indicateur concernera prioritairement les émissions totales de l'OAL, mais pourra éventuellement être complété par les émissions générées dans le cadre des opérations effectuées pour le DO.

Concernant l'activité spécifique de transport routier de marchandises, l'OAL pourra également communiquer des indicateurs tels que :

- le taux d'équipement de son parc de camions/tracteurs par norme Euro (en précisant en particulier le taux d'équipement en véhicules Euro VI) et en motorisations utilisant des carburants alternatifs (électrique, gaz naturel, hydrogène...).

Pour les OAL de taille plus petite, il est proposé que **l'indicateur clé de pilotage de l'OAL en matière de lutte contre la pollution de l'air, partagé avec ses DO**, soit :

Principales actions mises en place pour lutter contre la pollution de l'air⁷

Des exemples d'indicateurs figurent également dans la fiche ENV2 du fascicule 3, que la direction de l'OAL pourra retenir dans son tableau de bord.



1.6) LIENS DURABLES AVEC LES CLIENTS, SOUS-TRAITANTS ET FOURNISSEURS

Il est proposé que **l'indicateur clé de pilotage de l'OAL en matière de liens durables avec les clients, les sous-traitants et les fournisseurs, partagé avec ses DO**, soit le :

Taux de rotation des fournisseurs (turnover)

Cet indicateur permet d'évaluer l'ampleur du renouvellement des fournisseurs de l'OAL année après année, et donc sa capacité à maintenir avec eux des relations durables.

Il pourrait être judicieusement complété par la

Durée du/des contrat(s) signé(s) entre le DO et l'OAL

lorsque l'OAL entretient des relations avec un DO l'amenant à réaliser des investissements significatifs.

Ces indicateurs peuvent être complétés dans le tableau de bord de la direction de l'OAL par des indicateurs tels que :

- la durée moyenne des engagements contractés avec ses sous-traitants

Des exemples d'indicateurs figurent également dans la fiche LOY3 du fascicule 3, que la direction de l'OAL pourra retenir dans son tableau de bord.



1.7) INTEGRATION DE LA RSE DANS LA STRATEGIE ET DANS LA GESTION DES RISQUES ET DES OPPORTUNITES

Il est proposé que **l'indicateur clé de pilotage de l'OAL en matière d'intégration de la RSE dans la stratégie et dans la gestion des risques et des opportunités par l'OAL, partagé avec ses DO**, soit le

⁷ Pour l'activité transport, il pourra s'agir de la composition de la flotte de transport à basses émissions de polluants atmosphériques.



suivant :

Existence et communication d'un engagement explicite de la direction sur l'intégration de la RSE dans sa stratégie, ainsi que sur la prise en compte des enjeux RSE dans la gestion de ses risques et de ses opportunités

Par ailleurs, si l'OAL dispose d'un rapport RSE annuel (même s'il n'est pas soumis à l'obligation d'en rédiger un), il l'indiquera à son DO et le lui transmettra :

Existence et communication d'un rapport RSE annuel

dont la forme sera adaptée au type et à la taille de l'OAL.

Ces indicateurs peuvent être complétés dans le tableau de bord de la direction de l'OAL par des indicateurs tels que :

- Pourcentage d'employés formés aux enjeux RSE et à la politique RSE
- Nombre d'actions RSE mises en œuvre
- Nombre de dialogues réalisés avec ses parties prenantes au cours de l'année

Des exemples d'indicateurs figurent également dans la fiche GOV1 du fascicule 3, que la direction de l'OAL pourra retenir dans son tableau de bord.

1.8) PRATIQUES LOYALES EN MATIÈRE D'INFORMATION ET DE CONTRATS

Les pratiques loyales en matière de contractualisation et de commercialisation concernent d'une part les relations de l'OAL avec ses DO, et d'autre part les relations de l'OAL avec ses fournisseurs et sous-traitants.

Il est proposé que **les indicateurs clés de pilotage de l'OAL en la matière, partagés avec ses DO**, soient :

Pourcentage de factures émises par l'OAL avec délai de paiement dépassé
&

Pourcentage de factures émises par les fournisseurs de l'OAL avec délai de paiement dépassé

Dans le cas de pratiques déloyales ou de non-respect volontaire de clauses contractuelles, l'échange devra se porter sur les faits constatés et sur les actions à mettre en place pour en éviter toute répétition.

Ces indicateurs peuvent être complétés dans le tableau de bord de la direction de l'OAL par des indicateurs tels que :

- le délai de paiement moyen

Des exemples d'indicateurs figurent également dans la fiche C/C1 du fascicule 3, que la direction de l'OAL pourra retenir dans son tableau de bord.

2. PRIORITE 2 : PILOTER LA PERFORMANCE DES ENJEUX MAJEURS OPERATIONNELS

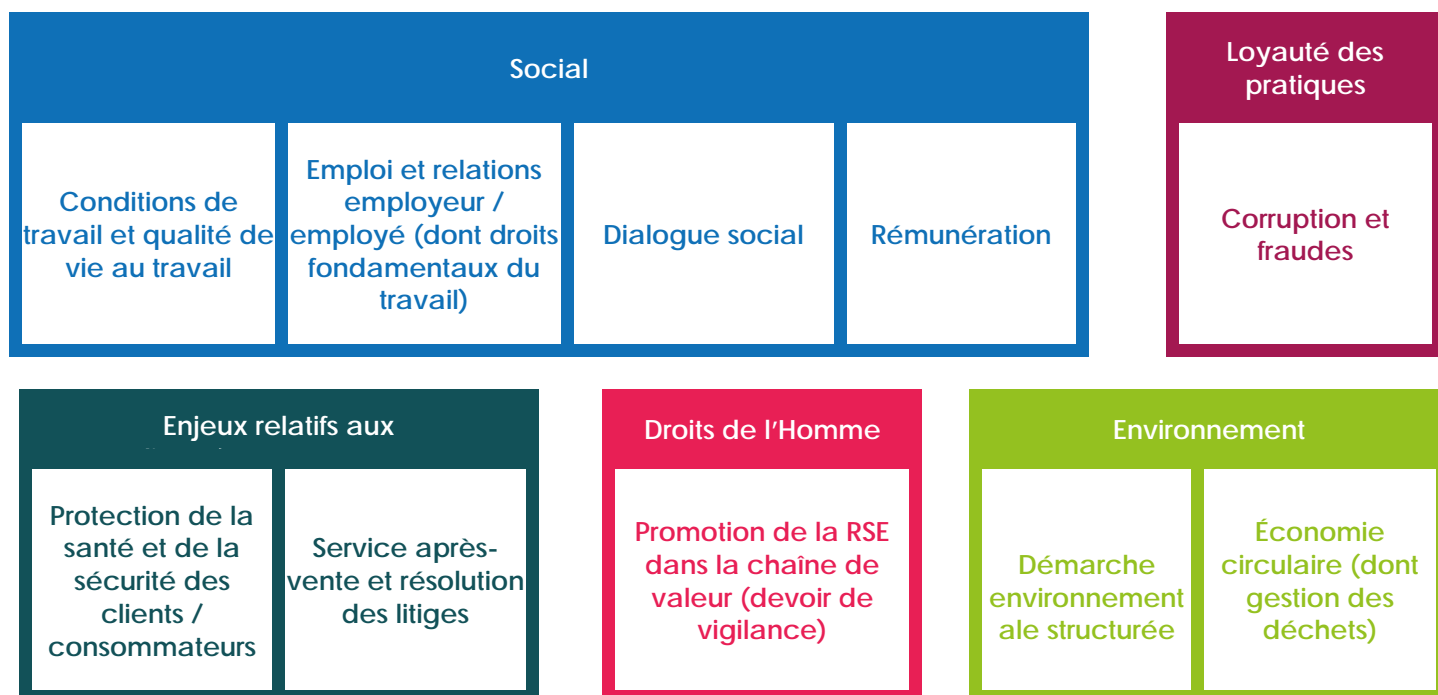


Illustration 3: Les 10 enjeux majeurs opérationnels de la RSE en logistique

Pour les enjeux majeurs opérationnels, dont l'importance est majeure pour l'OAL mais moindre pour leurs DO, deux ensembles d'indicateurs clés de performance sont définis :

- Un premier ensemble, appelé « **indicateurs clés de pilotage de l'OAL** », viendra alimenter le tableau de bord de la direction de l'OAL, à raison préférentiellement d'un indicateur clé par enjeu. Ils viendront ainsi compléter les indicateurs clés des enjeux fondamentaux communs. Même si les DO ne sollicitent pas de remontées d'informations systématiques de leurs OAL sur ces enjeux, les OAL pourront néanmoins leur communiquer de leur propre initiative quelques indicateurs.
 - Un second ensemble, appelé « **indicateurs complémentaires possibles de l'OAL** », pourra aussi être utilisé afin de servir au suivi opérationnel de l'activité de l'OAL. Ils ne seront donc pas nécessairement remontés à la direction de l'OAL.
- Pour aller plus loin : Le fascicule 3 contient, pour chaque enjeu RSE, une liste d'indicateurs permettant de compléter ces deux ensembles d'indicateurs.

Un indicateur clé pourra être soit un indicateur de résultat, permettant d'apprécier le niveau de performance ; soit un indicateur de moyen, permettant de constater les moyens mis en œuvre pour améliorer la performance future.

2.1) CONDITIONS DE TRAVAIL ET QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Il est proposé que l'**indicateur clé de pilotage de l'OAL en matière d'amélioration des conditions de travail et de qualité de vie au travail** soit le :

Taux d'absentéisme

Il s'agit du quotient du nombre d'heures d'absence des employés de l'OAL par rapport au nombre d'heures théoriques de travail. Un fort taux d'absentéisme est souvent révélateur de mauvaises conditions de travail. Il n'est cependant pas pertinent de comptabiliser certaines absences,



notamment les congés de formations et les congés maternité – paternité.

Cet indicateur pourra aussi être utilisé pour l'échange d'informations sur cet enjeu entre OAL et DO, si ce dernier le demande ou si l'OAL le souhaite.

Cet indicateur peut être complété, dans le tableau de bord de la direction de l'OAL par :

- le *taux de rotation de l'emploi* (nombre de départs volontaires de l'entreprise par rapport au nombre d'employés).

Des exemples d'indicateurs figurent également dans la fiche SOC2 du fascicule 3, que la direction de l'OAL pourra retenir dans son tableau de bord.

2.2) EMPLOI ET RELATIONS EMPLOYEUR / EMPLOYE (DONT DROITS FONDAMENTAUX DU TRAVAIL)

Il est proposé que l'**indicateur clé de pilotage de l'OAL en matière d'emploi et de relations employeur / employé** soit le

Nombre total d'incidents et d'actions en justice intentées, liés au non-respect du droit du travail, contre l'OAL au cours de l'exercice

Cet indicateur pourra aussi être utilisé pour l'échange d'informations sur cet enjeu entre OAL et DO, si ce dernier le demande ou si l'OAL le souhaite.

Des exemples d'indicateurs figurent également dans la fiche SOC1 du fascicule 3, que la direction de l'OAL pourra retenir dans son tableau de bord.

2.3) DIALOGUE SOCIAL

Il est proposé que l'**indicateur clé de pilotage de l'OAL en matière d'amélioration du dialogue social** soit le

Nombre de propositions des salariés permettant l'amélioration des activités de l'entreprise

Cet indicateur pourra aussi être utilisé pour l'échange d'informations sur cet enjeu entre OAL et DO, si ce dernier le demande ou si l'OAL le souhaite.

Cet indicateur peut être complété dans le tableau de bord de la direction de l'OAL par des indicateurs tels que :

- le nombre d'accords entreprise/salariés
- le nombre de réunions annuelles entre la direction et les employés (par exemple à travers les instances représentatives du personnel).

Des exemples d'indicateurs figurent également dans la fiche SOC4 du fascicule 3, que la direction de l'OAL pourra retenir dans son tableau de bord.

2.4) REMUNERATION

Il est proposé que l'**indicateur clé de pilotage de l'OAL en matière de rémunération** soit l'

Écart de rémunération moyenne entre les femmes et les hommes au sein de l'entreprise

À noter que ces écarts de rémunération doivent être examinés à postes équivalents. Cet indicateur pourra aussi être utilisé pour l'échange d'informations sur cet enjeu entre OAL et DO, si ce dernier le demande ou si l'OAL le souhaite.

Cet indicateur peut être complété dans le tableau de bord de la direction de l'OAL par des indicateurs tels que :

- l'écart de rémunération entre les catégories professionnelles.

Il convient de souligner que ces indicateurs doivent tenir compte des règles applicables en matière de rémunération, suivant le secteur et plus particulièrement, le métier concerné. Par exemple, en matière de transport routier de marchandises (pour compte d'autrui), les employeurs doivent respecter les dispositions de la convention collective nationale des transports routiers et activités auxiliaires des transports (IDCC 16). Des dispositions spécifiques dans cette convention s'appliquent





en outre aux grands routiers ou routiers longue distance (stipulations des accords du 12 novembre 1998 et du 23 avril 2002).

Des exemples d'indicateurs figurent également dans la fiche SOC3 du fascicule 3, que la direction de l'OAL pourra retenir dans son tableau de bord.

2.5) DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE STRUCTUREE

Il est proposé que l'indicateur clé de pilotage de l'OAL en matière de démarche environnementale structurée soit le

*Nombre de managers formés au management de l'environnement
et/ou le*

Pourcentage de sites sous labellisation ou certification environnementale

Cet indicateur pourra aussi être utilisé pour l'échange d'informations sur cet enjeu entre OAL et DO, si ce dernier le demande ou si l'OAL le souhaite.

Pour une entreprise n'ayant pas les moyens d'engager une démarche de certification de management environnemental de type ISO 14 001, le deuxième indicateur pourra être remplacé par :

- l'existence d'une démarche environnementale structurée, c'est-à-dire d'une démarche faisant notamment l'objet d'un processus d'amélioration continue et s'appuyant sur des leviers d'action tels que décrits dans la fiche ENV1 du fascicule 3.

Des exemples d'indicateurs figurent également dans la fiche ENV1 du fascicule 3, que la direction de l'OAL pourra retenir dans son tableau de bord.

2.6) ÉCONOMIE CIRCULAIRE (DONT GESTION DES DECHETS)

Il est proposé que l'indicateur clé de pilotage de l'OAL en matière d'économie circulaire soit le suivant :

Taux de produits et matières réutilisés ou recyclés

Cet indicateur peut se calculer de deux manières :

1.
$$\frac{\text{Quantités de produits / matières réutilisés / recyclés}}{\text{Quantités de déchets ultimes} + \text{Quantités de produits / matières réutilisés / recyclés}}$$
2.
$$\frac{\text{Quantités de produits / matières réutilisés / recyclés}}{\text{Quantités de produits / matières achetées et réutilisés}}$$

Dans les activités logistiques, cet indicateur concerne particulièrement le bois (palettes, etc.), ainsi que les plastiques et le carton (films de protection, emballages, etc.). Il pourra être complété par le suivi de produits plus spécifiques (par exemple les huiles de moteurs ou les batteries) si cela est pertinent par rapport à l'activité de l'OAL.

Cet indicateur pourra aussi être utilisé pour l'échange d'informations sur cet enjeu entre OAL et DO, si ce dernier le demande ou si l'OAL le souhaite.

Des exemples d'indicateurs figurent également dans la fiche ENV6 du fascicule 3, que la direction de l'OAL pourra retenir dans son tableau de bord.

2.7) PROMOTION DE LA RSE DANS LA CHAINE DE VALEUR (DEVOIR DE VIGILANCE)

Il est proposé que l'indicateur clé de pilotage de l'OAL en matière de promotion de la RSE dans la chaîne de valeur soit le :

Nombre et fréquence des évaluations ou audits externes





des fournisseurs et sous-traitants sur les risques de non-respect des droits fondamentaux de l'Homme, du travail et de l'environnement.

Cet indicateur pourra aussi être utilisé pour l'échange d'informations sur cet enjeu entre OAL et DO, si ce dernier le demande ou si l'OAL le souhaite.

Cet indicateur peut être complété dans le tableau de bord de la direction de l'OAL par un indicateur tel que :

- le nombre de remontées sur des situations de non-respect des droits fondamentaux de l'Homme, du travail et de l'environnement.

Des exemples d'indicateurs figurent également dans la fiche DDH1 du fascicule 3, que la direction générale de l'OAL pourra retenir dans son tableau de bord.

2.8) PROTECTION DE LA SANTE ET DE LA SECURITE DES CLIENTS / CONSOMMATEURS

Il est proposé que l'indicateur clé de pilotage de l'OAL en matière de protection de la santé et de la sécurité des clients / consommateurs soit le :

Taux de réclamation des clients impliquant la santé et la sécurité des personnels du donneur d'ordres, de ses clients, voire des consommateurs suite à des problèmes survenus du fait de l'action de l'OAL.

Cet indicateur pourra aussi être utilisé pour l'échange d'informations sur cet enjeu entre OAL et DO, si ce dernier le demande ou si l'OAL le souhaite.

Des exemples d'indicateurs figurent également dans la fiche C/C2 du fascicule 3, que la direction de l'OAL pourra retenir dans son tableau de bord.

2.9) SERVICE APRES-VENTE ET RESOLUTION DES LITIGES

Il est proposé que l'indicateur clé de pilotage de l'OAL en matière de service après-vente et de résolution des litiges soit le :

Taux de litiges réglés par l'OAL

Cet indicateur pourra aussi être utilisé pour l'échange d'informations sur cet enjeu entre OAL et DO, si ce dernier le demande ou si l'OAL le souhaite.

Cet indicateur peut être complété dans le tableau de bord de la direction de l'OAL par des indicateurs tels que :

- le nombre de réclamations des DO en lien avec les prestations de l'OAL.

Des exemples d'indicateurs figurent également dans la fiche C/C3 du fascicule 3, que la direction de l'OAL pourra retenir dans son tableau de bord.

2.10) CORRUPTION ET FRAUDES

Il est proposé que l'indicateur clé de pilotage de l'OAL en matière de lutte contre la corruption et les fraudes soit le :

Pourcentage d'employés formés à la lutte contre la corruption

Cet indicateur pourra aussi être utilisé pour l'échange d'informations sur cet enjeu entre OAL et DO, si ce dernier le demande ou si l'OAL le souhaite.

Cet indicateur peut être complété dans le tableau de bord de la direction de l'OAL par des indicateurs tels que :

- Nombre d'audits de corruption/fraude réalisés par an

Des exemples d'indicateurs figurent également dans la fiche LOY1 du fascicule 3, que la direction de l'OAL pourra retenir dans son tableau de bord.



Enjeux liés
aux clients /
consommateurs



Enjeux liés
aux clients /
consommateurs



Droits de
l'Homme



3. PRIORITE 3 : PILOTER LA PERFORMANCE DES ENJEUX SPECIFIQUES OU COMPLEMENTAIRES

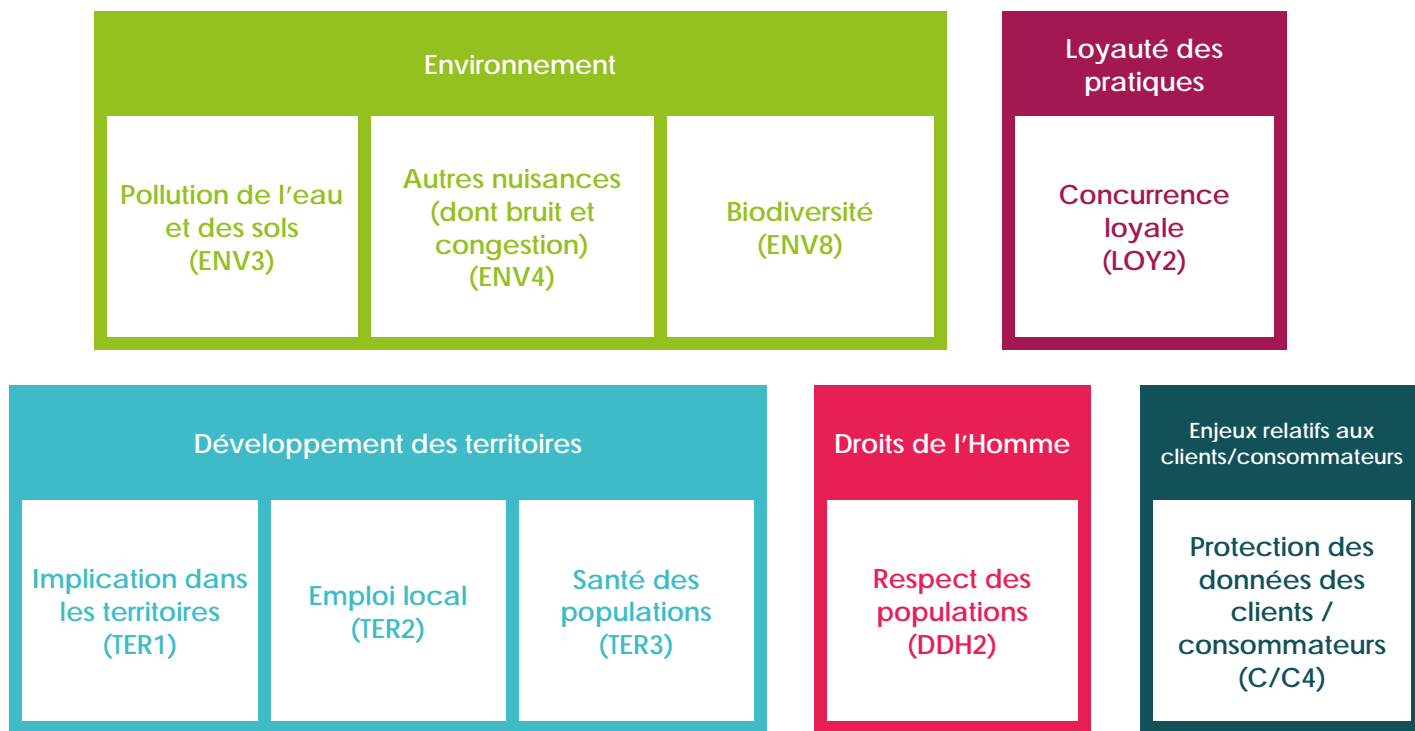


Illustration 4: Les 9 enjeux complémentaires et/ou spécifiques de la RSE en logistique

Pour les enjeux complémentaires ou spécifiques, l'OAL pourra reprendre les éléments du fascicule 3 dont les fiches, pour chacun de ces enjeux, proposent différents indicateurs que pourraient retenir les OAL s'ils décident d'inclure ces enjeux dans leur démarche RSE.

La direction de l'OAL pourra par ailleurs ajouter certains de ces indicateurs dans son tableau de pilotage, si elle le juge pertinent compte tenu de la spécificité de son activité ou de sa volonté d'accroître sa maturité en matière de RSE.



4. SYNTHÈSE DES INDICATEURS CLÉS UTILES POUR LE PILOTAGE DE LA DÉMARCHE RSE DE L'OAL, ET POUR LE DIALOGUE ENTRE OAL ET DONNEUR D'ORDRES

Le tableau ci-dessous récapitule les indicateurs clés que le référentiel RSE en logistique recommande aux OAL de suivre. Il indique par ailleurs lesquels peuvent être une base de dialogue avec leurs donneurs d'ordres.

Cette proposition de tableau de bord RSE contient 23 indicateurs clés, ce qui représente déjà un nombre conséquent d'indicateurs à suivre. Un OAL pourra se concentrer dans un premier temps sur les indicateurs liés aux enjeux de priorité 1 (enjeux fondamentaux communs, partagés avec les donneurs d'ordres).

Ces indicateurs peuvent être suivis annuellement pour le pilotage de la performance de l'OAL. Dans une démarche de progrès concernant la RSE, ils pourront aussi être suivis à une fréquence plus importante par la direction de l'OAL, ce qui lui permettra de corriger en cours d'année des dérives sans attendre le bilan annuel, lorsque cela est possible.

Concernant les indicateurs à partager avec les donneurs d'ordres, les échanges pourront se faire sur une base annuelle avec les principaux DO dans une logique de pilotage de la prestation. Par ailleurs, ces indicateurs pourront aussi être les indicateurs retenus dans les appels d'offres par les donneurs d'ordres souhaitant être informés des performances RSE des soumissionnaires OAL.

	Priorité	Indicateurs clés proposés à l'OAL pour le pilotage de sa démarche RSE (intégration dans le tableau de bord de la direction)	Indicateur communiqué aux DO?
Gouvernance			
GOV 1 - Intégration de la RSE dans la stratégie et dans la gestion des risques et des opportunités	1	<ul style="list-style-type: none"> Existence et communication d'un engagement explicite de la direction sur l'intégration de la RSE dans sa stratégie, ainsi que sur la prise en compte des enjeux RSE dans la gestion de ses risques et de ses opportunités 	OUI
Droits de l'Homme			
DDH1 - Promotion de la RSE dans la chaîne de valeur (devoir de vigilance)	2	<ul style="list-style-type: none"> Nombre et fréquence des évaluations ou audits externes 	
Social			
SOC1 - Emploi et relations employeur / employé (dont droits fondamentaux du travail)	2	<ul style="list-style-type: none"> Nombre total d'incidents et d'actions en justice intentées, liés au non-respect du droit du travail, contre l'OAL au cours de l'exercice 	
SOC2 - Conditions de travail et qualité de vie au travail	2	<ul style="list-style-type: none"> Taux d'absentéisme 	
SOC3 - Rémunération	2	<ul style="list-style-type: none"> Écart de rémunération moyenne entre les femmes et les hommes au sein de l'entreprise 	



SOC4 - Dialogue social	2	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de propositions des salariés permettant l'amélioration des activités de l'entreprise	
SOC5 - Santé et sécurité au travail	1	<ul style="list-style-type: none">• Taux de fréquence des accidents avec et sans arrêts• Nombre de maladies professionnelles reconnues, au regard de l'effectif salarié (et si possible sous-traitant et intérimaire)	OUI
SOC 6 - Développement du capital humain	1	<ul style="list-style-type: none">• Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié	OUI
Environnement			
ENV1 - Démarche environnementale structurée	2	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de managers formés au management de l'environnement• Pourcentage de sites sous labellisation ou certification environnementale⁸	
ENV2 - Pollution de l'air	1	<ul style="list-style-type: none">• Si l'activité et la taille de l'entreprise le justifie: quantité d'émissions de polluants• Sinon: Principales actions mises en place pour lutter contre la pollution de l'air⁹	OUI
ENV5 - Energie	1	<ul style="list-style-type: none">• Consommation énergétique par type d'activités logistiques	OUI
ENV6 - Économie circulaire (dont gestion des déchets)	2	<ul style="list-style-type: none">• Taux de produits et matières réutilisés ou recyclés	
ENV7 - Changement climatique	1	<ul style="list-style-type: none">• Quantité d'émissions de gaz à effet de serre	OUI
Loyauté des pratiques			
LOY1 - Concurrence et fraudes	2	<ul style="list-style-type: none">• Pourcentage d'employés formés à la lutte contre la corruption	
LOY3 - Liens durables avec les clients, sous-traitants et fournisseurs	1	<ul style="list-style-type: none">• Taux de rotation des fournisseurs• Durée du/des contrat(s) signé(s) entre le DO et l'OAL	OUI
Enjeux relatifs aux clients/consommateurs			
C/C1 - Pratiques loyales en matière d'informations et de contrats	1	<ul style="list-style-type: none">• Pourcentage de factures émises par l'OAL avec délai de paiement dépassé• Pourcentage de factures émises par les fournisseurs de l'OAL avec délai de paiement dépassé	OUI
C/C2 - Protection de la santé et de la sécurité des clients / consommateurs	2	<ul style="list-style-type: none">• Taux de réclamation des clients impliquant la santé et la sécurité des personnels du donneur d'ordres, de ses clients, voire des consommateurs	
C/C3 - Service après-vente et résolution des litiges	2	<ul style="list-style-type: none">• Taux de litiges réglés par l'OAL	

⁸Cet indicateur s'appliquera à des entreprises dont l'activité et la taille le justifieront.

⁹Pour l'activité transport, il pourra s'agir de la composition de la flotte de transport à basses émissions de polluants atmosphériques.



5. CONSTRUIRE LES INDICATEURS : UNE RÉFLEXION INDISPENSABLE SUR LES DONNÉES

Construire et alimenter des indicateurs, quels qu'ils soient, suppose une réflexion préalable sur les données. La mise en œuvre opérationnelle du système d'indicateurs RSE est aussi une opportunité pour l'entreprise d'identifier et de mettre à plat les données dont elle dispose (ou non) afin d'alimenter le système d'indicateurs, et d'initier une approche « Data » orientée selon un format type "tableaux de bord".

Ces données peuvent être formalisées et informatisées et extraites de systèmes d'informations informatisés, mais aussi résulter d'enquêtes internes, de compilation d'évènements, de retours sur les pratiques, pour lesquels la formalisation et l'informatisation ne sont pas toujours évidentes.

Ainsi, une des étapes préalable ou concomitante de la démarche vise à identifier :

- Les systèmes producteurs de données logistiques, de gestion, financières ou d'activité (ERP, comptabilité analytique ou par activités, WMS ou autres outils métiers, outils RH, tableaux de bord) existants;
- Les données dont l'entreprise dispose en interne, et les modalités d'accès à ces données (outils d'extraction et/ou de traitement préexistants, type Business Object ou autre), ainsi que la qualité et la complétude de ces données;
- Les besoins en données et/ou en systèmes d'information non couvertes par les outils dont dispose l'entreprise et/ou pour lesquelles il est nécessaire d'initier un partenariat avec des acteurs externes (fournisseurs, territoire etc...).

Une fois ce travail de repérage et d'enrichissement réalisé, il est recommandé de formaliser le processus de recueil d'information et d'alimentation des indicateurs, en travaillant au sein de l'entreprise sur :

- Les données nécessaires et suffisantes à mobiliser;
- Les modalités de recueil (interne, externe, informatisé ...);
- Les modalités de traitement (périodicité, charge de travail, outils numériques à mobiliser);
- Les modalités de restitution (forme du tableau de bord RSE, liste de diffusion) et de communication.

Ainsi, ce questionnement devra être associé à chaque indicateur retenu (il pourra aussi en amont du choix, conditionner la faisabilité interne et le suivi de l'indicateur dans le temps).

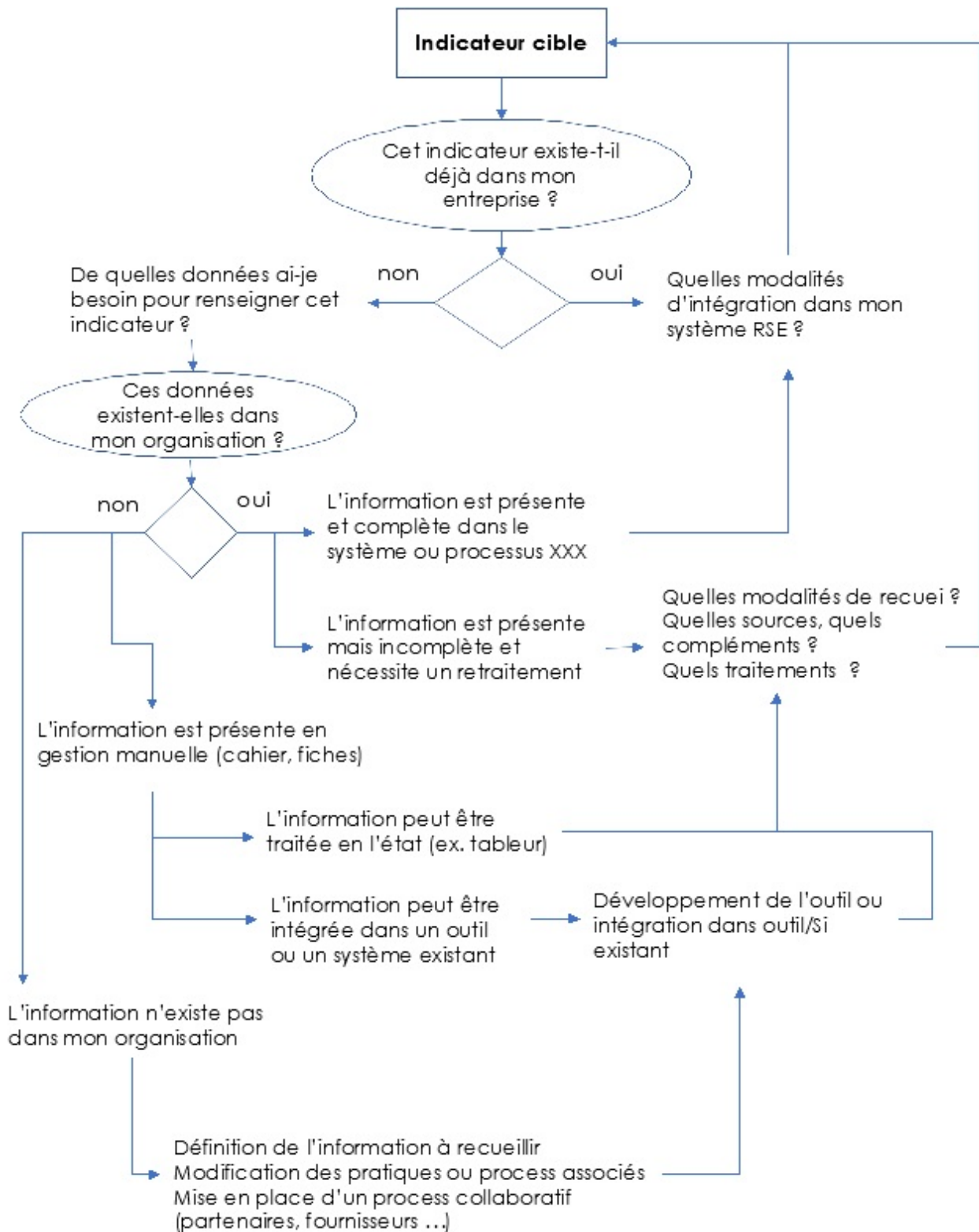


Illustration 5 : Construction d'un indicateur de performance : trame de réflexion sur les données



6. PRESTATAIRES DE SERVICES LOGISTIQUES : VALORISER LA DEMARCHE ET LA PERFORMANCE RSE AUPRES DES PARTIES PRENANTES VIA LA PUBLICATION D'UN RAPPORT RSE

La publication par une entreprise d'un rapport RSE contenant des éléments sur sa performance extra-financière est un instrument influent. Obligatoire pour certaines entreprises¹⁰, il comprend souvent un certain nombre d'actions de reporting, les entreprises y voyant un outil central de communication à destination de leurs parties prenantes.

Au-delà de la contrainte légale, le reporting RSE est en effet un outil de communication permettant aux entreprises de mettre en avant leurs efforts et leurs engagements ainsi que d'assurer la transparence du dialogue avec les parties prenantes externes (dont les clients, les fournisseurs, les banques, les candidats à l'embauche...) et internes (salariés). La rédaction d'un rapport RSE, même succinct, peut améliorer la notation de l'entreprise par les agences de notation extra-financière.

Ce rapport, même de quelques pages, peut aborder les thèmes suivants :

- **Le pilotage et l'organisation de la démarche RSE en logistique**, permettant de montrer la manière dont l'entreprise prend en compte le développement durable dans sa gestion et dans ses actions : rappel des activités de l'entreprise et des chiffres clés, manière dont la RSE est pilotée (une personne dédiée, une personne occupant aussi une autre fonction en charge du sujet, présence d'un tableau de bord RSE au sein de la direction, présence de correspondants sur les sites de l'entreprise...). La direction de l'entreprise peut indiquer explicitement dans le rapport, si cela est bien le cas, que la RSE fait partie de son projet stratégique.
 - **Les parties prenantes et le dialogue instauré**, présentant les principales parties prenantes identifiées, et les outils de dialogue mis en place avec celles-ci¹¹. Faire témoigner des parties prenantes dans le rapport peut aussi permettre de rendre compte de la prise en compte de leurs attentes.
 - **Les enjeux RSE retenus dans la démarche RSE en logistique, les objectifs stratégiques fixés, les actions et indicateurs associés.** Cette partie est l'occasion de présenter clairement dans le rapport les enjeux prioritaires de la démarche RSE en logistique de l'entreprise. Pour chaque enjeu retenu, il s'agit d'indiquer les objectifs stratégiques que l'entreprise s'est fixés, les principales actions mises en place pour les atteindre, et quelques indicateurs clés permettant de suivre l'avancement et les résultats. Afin de permettre au lecteur de suivre les tendances, il s'agit de comparer si possible les données par rapport à l'année précédente, voire par rapport aux trois derniers exercices.
- **Pour aller plus loin** : deux organisations ont publié un guide du reporting, qui pourront aider les entreprises à structurer leur rapport RSE : le MEDEF¹² et OREE (uniquement sur les items environnementaux)¹³.

¹⁰ Voir l'annexe 2 du fascicule 5 qui revient sur les entreprises soumises à l'obligation de reporting RSE.

¹¹ Ne pas confondre outils de dialogue et outils de communication : un site internet est un outil de communication alors qu'une réunion avec une partie prenante ou une adresse mail dédiée est un outil de dialogue.

¹² Guide accessible à l'adresse suivante: <http://www.medef.com/fr/communiquede-presse/article/reporting-extra-financier-le-medef-publie-un-guide-pour-comprendre-les-nouvelles-obligations>

¹³ Guide accessible à l'adresse suivante: http://www.oree.org/source/2018_Guide_RSE.pdf



7. DONNEURS D'ORDRES : VALORISER LA DEMARCHE RSE EN LOGISTIQUE AU SEIN DE LA POLITIQUE RSE DE L'ENTREPRISE

Qu'ils soient dans l'industrie ou dans le commerce, les donneurs d'ordres, du moins à partir d'une certaine taille d'entreprise, ont inclus dans leurs objectifs stratégiques des éléments relatifs à la RSE. Obligatoire pour certaines entreprises¹⁴, le rapport RSE permet de les présenter et de mettre en avant leurs engagements. Les grands donneurs d'ordres ont souvent créé une fonction dédiée à la RSE.

Pour les donneurs d'ordres, les objectifs RSE en logistique s'inscrivent donc en général dans des objectifs RSE plus larges, qui englobent notamment la conception, la fabrication et la vente des produits.

Ce référentiel pourra aider à la contribution que la direction logistique (ou supply chain) du donneur d'ordres peut apporter à sa direction générale, et plus spécifiquement à sa direction RSE tant pour la définition des objectifs RSE que pour les actions à mener et les indicateurs à suivre. Il reviendra ainsi à la direction logistique (ou supply chain) de proposer à la direction RSE les indicateurs logistiques à inclure dans le tableau de bord RSE global de l'entreprise.

Quelle que soit la part qu'elle sous-traite, la contribution de la direction logistique portera notamment sur les activités d'entreposage et transport des produits finis vers les clients, mais également sur l'entreposage et la manutention, à l'intérieur des usines, des matières premières et semi-finies ; elle portera aussi sur les actions de la direction logistique (ou supply chain) envers des parties prenantes de l'entreprise autres que les clients et fournisseurs ; à titre d'exemple, on peut citer la participation à des clusters locaux, des associations professionnelles ou des chaires académiques traitant de logistique (ou supply chain).

La démarche RSE d'un donneur d'ordres peut ainsi permettre à sa fonction logistique d'inclure dans les objectifs globaux RSE de l'entreprise la contribution des actions sociétales que cette fonction mène avec ses prestataires logistiques ou par elle-même.

¹⁴ Voir l'annexe 2 du fascicule 5 qui revient sur les entreprises soumises à l'obligation de reporting RSE.



Fascicule 5 ANNEXES



Explorer les documents
de référence et approfondir



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES



OBJECTIFS DU FASCICULE 5 ET LIEN AVEC LES AUTRES FASCICULES DU REFERENTIEL..	3
ANNEXE 1 – GLOSSAIRE.....	4
ANNEXE 2 – DISPOSITIONS LEGISLATIVES ET REGLEMENTAIRES LIEES A LA NOTION DE RSE.....	9
ANNEXE 3 – LES PRINCIPALES REFERENCES INTERNATIONALES ET INTERSECTORIELLES DE LA RSE	15
ANNEXE 4 – TABLE DE CORRESPONDANCE AVEC LES REFERENTIELS INTERNATIONAUX	22
ANNEXE 5 – LISTE DES PARTIES PRENANTES POTENTIELLES DE L’OAL	31
ANNEXE 6 – PROCESSUS D’ELABORATION DU REFERENTIEL RSE EN LOGISTIQUE	35
ANNEXE 7 – BIBLIOGRAPHIE.....	53
ANNEXE 8 – CORRESPONDANCE AVEC LE LABEL « RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES » (RFAR)	60

OBJECTIFS DU FASCICULE 5 ET LIEN AVEC LES AUTRES FASCICULES DU REFERENTIEL

Le fascicule 5 est un corpus d'annexes permettant d'approfondir un certain nombre de sujets. Il contient aussi un glossaire.

LIENS AVEC LES AUTRES FASCICULES DU REFERENTIEL



Le fascicule 1 donne des clés de compréhension de ce qu'est la RSE, identifie les facteurs motivant la mise en place d'une démarche en logistique, et présente ce que chaque fascicule du référentiel peut apporter aux OAL et aux DO.



Le fascicule 2 permet aux entreprises d'identifier les enjeux RSE en logistique, en proposant pour chaque enjeu une définition stratégique, en mettant en avant ce qui justifie son importance en logistique, et en émettant des lignes directrices. Ce fascicule propose aussi une hiérarchisation des enjeux RSE adaptée aux spécificités des activités logistiques, selon trois niveaux de priorité. Cette hiérarchisation aide l'OAL à choisir les enjeux qu'il souhaite aborder dans sa démarche RSE. Elle permet également de distinguer les enjeux RSE intéressant fortement les donneurs d'ordres (DO) et pouvant ainsi servir de base d'échanges lors du dialogue entre OAL et DO.



Le fascicule 3 propose à l'OAL des fiches pratiques afin de l'aider à déployer des actions RSE en logistique. Ainsi, pour chaque enjeu RSE abordé dans le référentiel, les fiches contiennent : une définition des objectifs stratégiques pour l'entreprise liée à l'enjeu, un ensemble de leviers d'action (stratégiques, opérationnels et d'amélioration), des indicateurs de performance RSE, et des liens vers des ressources complémentaires.



Le fascicule 4 aborde le pilotage de la performance RSE de l'OAL, et le dialogue entre OAL et DO. Pour cela, il propose à l'OAL un nombre limité d'indicateurs de performance, lui permettant de piloter efficacement sa démarche RSE. Par ailleurs, il propose un nombre restreint d'indicateurs clés de performance pouvant être utilisés lors des échanges entre DO et OAL (critères RSE dans les appels d'offre, pilotage des prestations).



Le fascicule 5 permet aux entreprises d'approfondir via un ensemble d'annexes différents aspects, et notamment : le processus de co-construction ayant permis d'aboutir à ce référentiel, une présentation des principaux référentiel internationaux et leurs liens avec le référentiel RSE en logistique, ainsi qu'une bibliographie.



ANNEXE 1 – GLOSSAIRE

Termes	Définitions
A	
Agence de notation extra-financière	<p>Les agences de notation extra-financière évaluent et notent les entreprises et les États au regard de leurs pratiques environnementales, sociales et de gouvernance, domaines non pris en compte par la notation financière.</p> <p>Ces agences s'appuient généralement sur des sources multiples : les entreprises elles-mêmes (documents publics, questionnaires spécifiques et rencontres), les parties prenantes (ONG, syndicats, organisations gouvernementales, etc.) et les médias. Si les critères d'évaluation diffèrent d'une agence à une autre, car il n'existe pas de référentiel standard du développement durable, celles-ci s'appuient généralement sur les grandes conventions internationales et couvrent les critères : environnemental, social et de gouvernance.</p> <p>Novethic</p>
C	
Client	<p>Organisation ou particulier achetant des biens, produits ou services à des fins commerciales, privées ou publiques.</p> <p>ISO 26 000</p>
Compte propre	<p>Certaines entreprises réalisent leurs activités logistiques avec leurs propres moyens. On parle alors de « compte propre ».</p> <p>La circulaire du 10 mars 2000 (n° 2000-17) définit ainsi le transport pour compte propre : « la marchandise est la propriété de l'entreprise, ou a été vendue, achetée, louée, produite, extraite, transformée ou réparée par elle, elle est transportée par cette entreprise pour ses propres besoins à l'aide de ses propres véhicules et conducteurs ou de véhicules pris en location avec ou sans conducteur, le transport doit rester une activité accessoire de l'entreprise ».</p>
Compte d'autrui	<p>Par opposition au compte propre, on parle d'activités logistiques réalisées pour compte d'autrui pour toutes les activités logistiques exercées par des entreprises qui réalisent leurs activités pour le compte d'un client.</p>
Consommateur	<p>Particulier achetant ou utilisant des biens, des produits ou services à des fins privées.</p> <p>ISO 26 000</p>
D	
Déclarations des organisations internationales	<p>Alors que les normes conventionnelles ne concernent que les États parties et que les normes coutumières peuvent être récusées par un « objecteur persistant », le droit déclaratoire marque un consensus politique qui engage moralement tous les États, à défaut de les lier juridiquement.</p> <p>La répétition des déclarations ne renforce pas leur valeur, par une sorte d'incantation qui ferait rimer déclaratoire et déclamatoire. Bien au contraire, elle risque de banaliser des affirmations de principe, vite démenties dans les faits. Mais les grandes déclarations peuvent également constituer des phares qui éclairent la pratique. (...) Dans</p>



Termes	Définitions
	<p>certain cas, un mécanisme spécifique est chargé du suivi d'une déclaration ou d'un ensemble de principes - avec la création d'un rapporteur spécial. Un autre développement peut consister dans le relais du déclaratoire au conventionnel, comme avec la déclaration sur les droits de l'enfant de 1959 qui a débouché sur la Convention de 1989, ou plus récemment la déclaration sur les disparitions forcées de 1992 qui a débouché sur une nouvelle Convention adoptée par le Conseil des droits de l'Homme en 2006. Parfois les deux formules peuvent coexister, avec un rapporteur général contre la torture ou un rapporteur général contre la discrimination raciale, qui exercent leur mandat parallèlement à un comité conventionnel. À défaut d'engagements conventionnels, limités au cercle des États parties, ces mécanismes reposent sur le droit déclaratoire qui concerne l'ensemble des États membres.</p> <p style="text-align: right;">Conseil constitutionnel</p>
Devoir de vigilance	<p>Démarche globale, proactive d'identification, visant à éviter et atténuer les impacts négatifs sociaux, environnementaux et économiques, réels et potentiels, qui résultent des décisions et activités d'une organisation sur tout le cycle de vie d'un de ses projets ou activité.</p> <p style="text-align: right;">ISO 26 000</p>
Domaine d'action	<p>Dans l'ensemble du référentiel, les termes « domaine d'action » et « enjeu » ont la même signification. Voir « enjeu » pour la définition.</p>
Donneur d'ordres	<p>Le terme « donneur d'ordres », (abrégé par « DO ») renvoie vers l'ensemble des entreprises¹ qui achètent des prestations d'activités logistiques (le terme « chargeur » est aussi communément utilisé). Les commissionnaires sont considérés comme des donneurs d'ordres.</p>
E	
Enjeu	<p><i>Dans l'ensemble du référentiel, les termes « enjeu » et « domaine d'action » ont la même signification.</i></p> <p>Le référentiel RSE en logistique est entièrement compatible avec la norme non certifiable ISO 26 000 qui constitue la référence internationale en matière de RSE. Cela répond à la volonté d'établir un lien robuste entre la RSE telle qu'elle est définie dans les standards internationaux et les réalités du secteur de la logistique. L'ISO 26 000 identifie 7 questions centrales en RSE, elles-mêmes composées au total de 36 enjeux.</p> <p>Cependant, l'ISO 26 000 couvre tous les secteurs d'activités, et n'est en conséquence pas spécifique aux activités logistiques. Aussi le présent référentiel procède à des ajustements, afin de décliner ce cadre généraliste aux spécificités logistiques :</p> <ul style="list-style-type: none">• Certains enjeux ont été regroupés, lorsqu'ils ne nécessitaient pas d'être aussi détaillés.• À l'inverse, certains domaines d'action n'étaient pas assez détaillés pour être pertinents vis-à-vis des activités logistiques, et ont donc été divisés. <p>L'adaptation des domaines d'action de l'ISO 26 000 pour coller au plus près des spécificités logistiques a été réalisée à l'issue d'une phase</p>

¹Il peut aussi s'agir de l'État, des collectivités locales, d'ONG, etc.



Termes	Définitions
	de co-construction avec l'ensemble des acteurs. L'annexe 6 revient sur ces évolutions (regroupement et division de DA), ainsi que sur les principales étapes qui ont mené à ce redécoupage.
I	
Indicateur de performance	Un indicateur de performance est une information choisie, associée à un critère, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis. Il est caractérisé par l'objectif stratégique auquel il se rattache. FD X50-605
L	
Leviers d'action	Un levier d'action est un facteur clé de progrès sur lequel il faut agir pour améliorer la performance de l'entreprise. Ils sont indissociables des objectifs stratégiques visés. FD X50-605
Ligne directrice	Les lignes directrices permettent de clarifier la notion de responsabilité sociétale, d'aider les entreprises et les organisations à traduire les principes en actes concrets, et de faire connaître les meilleures pratiques en matière de responsabilité sociétale. Elles ne sont pas des exigences, et ne se prêtent ainsi pas à la certification.
Logistique	Le terme « logistique » couvre l'ensemble des opérations assurées sur les flux physiques de marchandises, et notamment : transport, entreposage, stockage, manutention, et emballage ² . Ne sont pas compris dans le terme « logistique » : <ul style="list-style-type: none"> • les opérations de type purement administratives (telles que celles des commissionnaires en douane par exemple); • les opérations de fabrication et de maintenance d'équipements nécessaires à la logistique (telles que celles réalisées par les fabricants de véhicules de transport, fabricants d'emballages, constructeurs d'immobiliers logistiques, logiciels...).
M	
Matrice de matérialité	On entend par "matérialité" ce qui peut avoir un impact significatif sur une entreprise, ses activités et sa capacité à créer de la valeur financière et extra-financière pour elle-même et ses parties prenantes. La matrice de matérialité est donc un outil qui permet d'identifier et de hiérarchiser les enjeux RSE d'une entreprise. Chaque enjeu est priorisé du point de vue de l'entreprise et des parties prenantes. Ceux qui sont prioritaires des deux points de vue sont retenus pour figurer dans les rapports RSE. Novethic
N	
Normes internationales de comportement	Attentes vis-à-vis du comportement d'une organisation en matière de responsabilité sociétale, procédant du droit coutumier international, de principes généralement acceptés de droit international, ou d'accords intergouvernementaux universellement ou quasi universellement reconnus. ISO 26 000

² L'emballage est le contenant qui assure la sécurité du produit dans sa manutention, sa conservation, son stockage et son transport. Il se distingue du conditionnement qui désigne le premier contenant d'un produit retenu pour sa vente au détail.



Termes	Définitions
O	
Objectif stratégique	<p>Comme tout système, l'entreprise se caractérise principalement par des objectifs stratégiques. Pour les atteindre, sont recherchés des leviers d'actions qui agissent sur des variables d'action qui sont mises en œuvre le long de processus. La performance est alors mesurée par des indicateurs qui doivent permettre de vérifier l'atteinte des objectifs et d'aider à l'amélioration continue.</p> <p style="text-align: right;">FD X50-605</p>
Opérateur d'activités logistiques (OAL)	<p>Le terme d' « opérateurs d'activités logistiques » (abrégié par « OAL ») renvoie dans ce référentiel vers l'ensemble des organisations qui opèrent des activités logistiques (transport, entreposage, stockage, manutention, emballage).</p> <p>Ainsi, le terme d' « opérateurs d'activités logistiques » regroupe deux types d'entités :</p> <ul style="list-style-type: none">• des prestataires de services logistiques (PSL), externes aux donneurs d'ordres et qui agissent pour compte d'autrui ;• des entités internes à des donneurs d'ordres, qui agissent pour compte propre.
Organisation	<p>Entité ou groupe de personnes et d'installations, structuré sur la base de responsabilités, d'autorités et de relations, et ayant des objectifs identifiables.</p> <p style="text-align: right;">ISO 26 000</p>
P	
Partie prenante	<p>Individu ou groupe ayant un intérêt dans les décisions ou activités d'une organisation.</p> <p style="text-align: right;">ISO 26 000</p>
Prestataire	<p>Acteur logistique effectuant un certain nombre d'opérations logistiques pour le compte de son / ses client(s).</p>
R	
Redevabilité	<p>État consistant, pour une organisation, à être en mesure de répondre de ses décisions et activités à ses organes directeurs, à ses autorités constituées et, plus largement, à ses parties prenantes.</p> <p style="text-align: right;">ISO 26 000</p>
Référentiel	<p>Un référentiel, en management, est un ensemble structuré de recommandations ou de bonnes pratiques.</p> <p>Il en existe différents types (cf. Annexe 3) :</p> <ul style="list-style-type: none">• Référentiel d'engagement : les entreprises s'engagent de manières volontaires à suivre des principes RSE. Ces référentiels sont en lien avec les conventions internationales.• Référentiel de mise en œuvre de politique RSE : il définit un cadre, à destination des entreprises, pour la mise en œuvre d'une politique RSE. Ces référentiels sont en lien avec les conventions internationales, les référentiels d'engagement, et les référentiels de reporting.• Référentiel de reporting : il définit un cadre méthodologique pour le reporting RSE. Ce type de référentiel est à destination des entreprises.• Référentiel d'audit• Référentiels thématiques



Termes	Définitions
Responsabilité sociale	<p>Responsabilité 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 qui :</p> <ul style="list-style-type: none">• contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société ;• prend en compte les attentes des parties prenantes ;• respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement ;• est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations. <p style="text-align: right;">ISO 26 000</p>
T	
Tableau de bord	Outil de pilotage et d'aide à la décision regroupant une sélection d'indicateurs

ANNEXE 2 – DISPOSITIONS LEGISLATIVES ET REGLEMENTAIRES LIEES A LA NOTION DE RSE

La législation et la réglementation française s'inscrivent dans le cadre de conventions et de réglementations internationales et européennes. Il s'agit notamment de conventions, règlements, directives, déclarations ou encore de principes énoncés par des institutions internationales et européennes (à l'instar de l'ONU, de l'OCDE, de l'OIT ou de l'UE). Certains de ces textes encadrent directement la RSE, d'autres, pour la majorité, traitent de thématiques sociales, sociétales et environnementales que les entreprises doivent respecter en dehors de toute obligation portant sur la RSE stricto sensu. Par exemple, on trouve les conventions de l'OIT relatives au travail forcé ou à la discrimination, et la directive 2014/95/UE, qui a impacté le droit français.

En Europe, la directive 2014/95/UE concernant la publication d'informations non financières et liées à la diversité impose en effet aux entreprises de plus de 500 salariés de publier dans leur rapport de gestion des informations sur leurs politiques, les risques liés et les résultats obtenus en ce qui concerne les questions sociales, d'environnement, de personnel, de respect des droits de l'Homme et de lutte contre la corruption, ainsi que de diversité dans la composition de leurs conseils d'administration ou de surveillance. Cette directive marque une étape dans la construction d'une RSE européenne : à l'échelle de l'Union européenne, environ 6 000 grandes entreprises et groupes sont concernés. La transposition de la directive européenne en droit national s'est traduite par la publication de l'**ordonnance du 19 juillet 2017 et du décret du 9 août 2017**.

De plus, à la demande de la Commission européenne, les États membres doivent publier un plan national sur la RSE. La France a transmis un premier document à la Commission européenne en janvier 2013. Ce plan a notamment pour objectif de rendre la démarche aisément accessible aux entreprises de taille intermédiaire et aux TPE et PME.

En France, il existe deux niveaux de dispositions législatives et réglementaires en lien avec la notion de RSE, contraignantes pour les entreprises :

- la réglementation RSE à proprement parler ;
- les réglementations thématiques portant sur des enjeux sociaux, sociétaux ou environnementaux, qui forment le pré-requis à l'instauration d'une politique RSE dans l'entreprise.

La réglementation spécifique à la RSE renvoie à la déclaration de performance extra-financière dite « reporting extra-financier », qui, applicable depuis le 1^{er} août 2017, a remplacé l'ancienne obligation de reporting RSE³.

Cette obligation concerne une cible resserrée vers les plus grandes entreprises ; les PME cotées n'y étant plus soumises. Sont ainsi contraintes par cette obligation :

- les sociétés cotées ayant plus de 500 salariés et, soit un total de bilan dépassant 20 millions d'€, soit un chiffre d'affaires supérieur à 40 millions d'€ ;
- les sociétés non cotées ayant plus de 500 salariés avec un total de bilan ou de chiffre d'affaires supérieur à 100 millions d'€⁴ ;
- les sociétés en nom collectif (SNC) lorsque l'ensemble des parts de ces sociétés sont détenues par des personnes ayant l'une des formes suivantes ou une forme juridique comparable de droit étranger : société anonyme (SA), société en commandite par actions (SCA) ou société à responsabilité limitée (SARL) ;

³Articles L225-102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce, et Lamyline.lamy.fr.

⁴Ces sociétés, lorsqu'elles établissent des comptes consolidés, doivent publier une déclaration consolidée de la performance extra-financière dès lors que l'ensemble des sociétés incluses dans la consolidation excède les mêmes seuils. En contrepartie, les filiales qui dépassent les seuils précités sont exemptées de la production du reporting extra-financier lorsque la société mère produit ce même reporting de manière consolidée, y compris si cela est fait en application du droit applicable dans un autre État membre de l'UE.



- sous certaines conditions, diverses entités qui l'étaient déjà ou à qui est étendu le dispositif du reporting extra-financier sont également assujetties à cette nouvelle obligation : établissements de crédit, entreprises d'assurance, institutions de prévoyance, mutuelles, coopératives, etc.

La déclaration de performance extra-financière présente des informations sur la manière dont la société prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité, ainsi que, pour les sociétés cotées, les effets de cette activité quant au respect des droits de l'Homme et à la lutte contre la corruption.

Ainsi, elle doit notamment comprendre des informations relatives aux conséquences sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit, à ses engagements sociétaux en faveur du développement durable, de l'économie circulaire et de la lutte contre le gaspillage alimentaire, aux accords collectifs conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés et aux actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités.

Ces informations doivent faire l'objet d'une publication librement accessible sur le site internet de la société.

Les sociétés comprises dans le champ de cette obligation doivent également faire vérifier les informations qui figurent dans leur reporting extra-financier par un organisme tiers indépendant.

Il est à noter que les sociétés cotées qui dépassent certains seuils, doivent publier, en plus du reporting extra-financier, une description de la politique de diversité appliquée aux membres du conseil d'administration, au regard de critères tels que l'âge, le sexe ou les qualifications et l'expérience professionnelle, ainsi qu'une description des objectifs de cette politique, de ses modalités de mise en œuvre et des résultats obtenus.

Cette obligation concerne les sociétés cotées qui dépassent deux des trois seuils suivants : un total de bilan de 20 millions d'€, un chiffre d'affaires net de 40 millions d'€, un nombre moyen de salariés permanents de 250.

Remarques :

- Lorsque la société établit une déclaration consolidée de performance extra-financière, ces informations porteront sur l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.
- On observe en outre certains liens entre différentes obligations qui peuvent incomber aux entreprises :
 - Les entreprises soumises au devoir de vigilance, peuvent renvoyer, dans leur reporting, aux informations qui sont présentées dans le rapport de vigilance.
 - Les sociétés produisant le reporting extra-financier sont réputées avoir satisfait à la production des indicateurs clés de performance de nature non-financière ayant trait à l'activité spécifique de la société qui doivent normalement être contenus dans l'analyse des risques insérée dans le rapport de gestion.
 - Les informations environnementales produites au titre du reporting extra-financier doivent être intégrées à la base de données économiques et sociales (BDES).

Les réglementations thématiques, portant sur des enjeux précis, qu'ils soient sociaux, sociétaux ou environnementaux, sont nombreuses. Elles posent les jalons préalables que les entreprises doivent respecter avant de mettre en place une démarche RSE⁵. Il s'agit de dispositions, en général obligatoires pour toutes les entreprises peu importe leurs effectifs et chiffre d'affaires, portant sur des enjeux précis, qu'ils soient sociaux, environnementaux ou sociétaux.

Certaines sont particulièrement structurantes pour la filière logistique :

- **La loi dite « Sapin II »** rend obligatoire, pour les entreprises de plus de 500 salariés et dont le chiffre d'affaires ou le chiffre d'affaires consolidé est supérieur à 100 millions d'euros, la prise

⁵Certaines de ces mesures portent sur la réalisation de diagnostics (audit énergétique, Bilan des émissions de GES, etc.), permettant aussi aux entreprises d'alimenter leur reporting extra-financier.



de mesures effectives destinées à prévenir et détecter des faits de corruption ou de trafic d'influence⁶.

- **Le devoir de vigilance des multinationales** consiste à responsabiliser les grandes entreprises en cas de dommages causés par leurs sous-traitants, notamment à l'étranger, et de prévenir les atteintes graves aux droits humains et aux libertés fondamentales, à la santé et à la sécurité des personnes ainsi qu'à l'environnement⁷. L'objectif poursuivi par cette disposition est de diffuser la RSE le long des chaînes d'approvisionnement des grandes entreprises, et de participer à la diffusion des pratiques RSE au sein d'entreprises de petite taille.
- Sur la thématique environnementale, les prestataires de transport ont l'obligation de fournir à leurs donneurs d'ordres l'**information sur les émissions de gaz à effet de serre (GES)** liées à la réalisation de la prestation⁸. Par ailleurs, les entreprises dépassant certains seuils ont l'obligation de réaliser un **diagnostic de l'ensemble des consommations énergétiques** liées à leurs activités⁹.
- Préalablement à la conclusion du contrat avec une entreprise à laquelle il a fait appel pour exécuter son contrat de commission de transport, le commissionnaire de transport doit s'assurer que l'entreprise est habilitée à exercer l'activité demandée¹⁰.
- Pour les entreprises regroupant plus de 100 salariés sur un même site, l'élaboration d'un plan pour améliorer la mobilité de son personnel et encourager les alternatives à l'autosolisme est obligatoire (utilisation des transports en commun, le recours au covoiturage, etc.)¹¹ ;
- Les articles L. 8251-1 et L8254-1 du code du travail prévoient que les transporteurs doivent fournir à leurs clients la liste des travailleurs étrangers employés et faisant l'objet d'une autorisation de travail. Les entreprises sont par ailleurs tenues de respecter les règles en matière de détachements prévus par le code du travail : le donneur d'ordre ou le maître d'ouvrage est tenu de vérifier que ses cocontractants/sous-traitants respectent ces règles (article L1262-4-1).
- Sur le champ social, le code du travail comporte de nombreuses dispositions en outre sur la santé et la sécurité au travail, ou encore la formation et la non-discrimination, dispositions qui sont donc préalables à l'instauration d'une politique RSE dans l'entreprise.

Focus sur le devoir de vigilance des multinationales¹². Il consiste à responsabiliser les grandes entreprises en cas de dommages causés par leurs sous-traitants, notamment à l'étranger, et de prévenir les atteintes graves aux droits humains et aux libertés fondamentales, à la santé et à la sécurité des personnes ainsi qu'à l'environnement. L'objectif poursuivi par cette disposition est de diffuser la RSE le long des chaînes d'approvisionnement des grandes entreprises (ou supply chain), et de participer à la diffusion des pratiques RSE au sein d'entreprises de petite taille. Elle complète la loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, qui instaurait déjà une obligation générale de transparence et de prévention de la corruption¹³.

Toute société employant, à la clôture de deux exercices consécutifs, au moins 5 000 salariés en France ou 10 000 salariés dans le monde, en son sein et dans ses filiales, directes ou indirectes doit rédiger un plan de vigilance. Sont concernées les sociétés anonymes, celles en commandite par action, et celles par actions simplifiées.

⁶Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « loi Sapin II ».

⁷Loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordres.

⁸Article L1431-3 du code des Transports, les articles D1431-1 à 23 précisent par ailleurs les principes de calcul.

⁹En vertu de l'article 8 de la directive 2012/27/UE du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique.

¹⁰Article R1422-9 du code des Transports

¹¹Article L1214-8-2 du code des transports, créé par l'article 51 de la LTECV.

¹²Loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordres. Articles L225-102-4 et L225-102-5 du code de commerce, Lamyline.lamy.fr.

¹³Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « loi Sapin II ».



Le plan doit comporter les mesures de vigilance raisonnable propres à identifier les risques et à prévenir les atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement, résultant des activités de la société, des sociétés qu'elle contrôle, ainsi que de celles de ses sous-traitants, ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, lorsque ces activités sont rattachées à cette relation. En pratique, le plan doit comporter :

- une cartographie des risques destinée à leur identification, leur analyse et leur hiérarchisation ;
- des procédures d'évaluation régulière de la situation des filiales, des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, au regard de la cartographie des risques ;
- des actions adaptées d'atténuation des risques ou de prévention des atteintes graves ;
- un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation des risques, établi en concertation avec les organisations syndicales représentatives dans ladite société ;
- un dispositif de suivi des mesures mises en œuvre et d'évaluation de leur efficacité.

Les mesures devant figurer dans le plan doivent viser les activités de la société mère, mais également des sociétés qu'elle contrôle, directement ou indirectement.

Le plan de vigilance doit également comprendre des mesures portant sur les sous-traitants et les fournisseurs participant à la chaîne de production du groupe concerné, soit directement pour la société mère, soit pour l'une de ses filiales. Ces mesures ne s'appliquent qu'à la partie de l'activité de ces sous-traitants et fournisseurs qui se rattache à la relation avec le groupe concerné.

L'entreprise doit rendre public le plan de vigilance, mais également le compte rendu de sa mise en œuvre effective. Il doit également insérer ces deux documents dans son rapport de gestion.

INFORMATIONS EXTRA-FINANCIERES A COMMUNIQUER

Article R. 225-105 du Code de commerce

(...)

A. Pour toutes les sociétés mentionnées au I de l'article L. 225-102-1, les informations suivantes :

1° Informations sociales :

a) Emploi :

- l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique ;
- les embauches et les licenciements ;
- les rémunérations et leur évolution ;

b) Organisation du travail :

- l'organisation du temps de travail ;
- l'absentéisme ;

c) Santé et sécurité :

- les conditions de santé et de sécurité au travail ;
- les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles ;

d) Relations sociales :

- l'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci ;



- le bilan des accords collectifs, notamment en matière de santé et de sécurité au travail ;

e) Formation :

- les politiques mises en œuvre en matière de formation, notamment en matière de protection de l'environnement ;
- le nombre total d'heures de formation ;

f) Égalité de traitement :

- les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes ;
- les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées ;
- la politique de lutte contre les discriminations ;
-

2° Informations environnementales :

a) Politique générale en matière environnementale :

- l'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement ;
- les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions ;
- le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours ;

b) Pollution :

- les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement ;
- la prise en compte de toute forme de pollution spécifique à une activité, notamment les nuisances sonores et lumineuses ;

c) Économie circulaire :

- i) Prévention et gestion des déchets :
 - les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets ;
 - les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- ii) Utilisation durable des ressources :
 - la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;
 - la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation ;
 - la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables ;
 - l'utilisation des sols ;

d) Changement climatique :

- les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit ;
- les mesures prises pour l'adaptation aux conséquences du changement climatique ;
- les objectifs de réduction fixés volontairement à moyen et long terme pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et les moyens mis en œuvre à cet effet ;



e) Protection de la biodiversité : les mesures prises pour préserver ou restaurer la biodiversité ;

3° Informations sociétales :

a) Engagements sociétaux en faveur du développement durable :

- l'impact de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement local ;
- l'impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales ;
- les relations entretenues avec les parties prenantes de la société et les modalités du dialogue avec celles-ci ;
- les actions de partenariat ou de mécénat ;

b) Sous-traitance et fournisseurs :

- la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux ;
- la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale ;

c) Loyauté des pratiques : les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs ;

B.-Pour les sociétés mentionnées au 1° du I de l'article L. 225-102-1, les informations complémentaires suivantes :

1° Informations relatives à la lutte contre la corruption : les actions engagées pour prévenir la corruption ;

2° Informations relatives aux actions en faveur des droits de l'homme :

a) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives :

- au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective ;
- à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession ;
- à l'élimination du travail forcé ou obligatoire ;
- à l'abolition effective du travail des enfants ;

b) Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme.

ANNEXE 3 – LES PRINCIPALES REFERENCES INTERNATIONALES ET INTERSECTORIELLES DE LA RSE

Les principales références internationales de la RSE sont de natures différentes (conventions internationales, référentiels d'engagement, référentiels de politique RSE, référentiels de reporting), et couvrent des périmètres qui varient (l'ensemble ou certains des enjeux de la RSE), et peuvent s'adresser à différentes cibles (multinationales, agent économique agissant à but lucratif, etc.). Leur objectif est cependant similaire : promouvoir des principes de RSE à appliquer par les États et les entreprises, contraignants ou non. Il est possible de regrouper ces références en quatre catégories :

- **Les conventions internationales** : ce sont des déclarations ou des principes énoncés par des institutions internationales (ONU, OCDE, OIT). Il s'agit des références traitant de la RSE les plus universelles.
- **Les référentiels d'engagement** : ces référentiels regroupent des grands engagements volontaires, que les entreprises s'engagent publiquement à suivre. Ces engagements sont essentiellement fondés sur les conventions internationales. Ils peuvent être portés par une institution internationale, par une ONG, par une puissance publique nationale ou par des groupements d'entreprises. Le Pacte Mondial de l'ONU, avec ses 10 principes, est le référentiel d'engagement le plus utilisé par les entreprises.
- **Les référentiels de mise en œuvre** : ces documents permettent d'aider l'entreprise à structurer sa démarche RSE, afin de lui permettre d'identifier les champs d'actions où elle doit agir, et la manière de mettre en place sa politique RSE. Cela lui permet ainsi de respecter ses éventuels engagements pris dans le cadre des référentiels d'engagement, et de respecter la réglementation voire d'aller plus loin. Le référentiel de mise en œuvre le plus utilisé mondialement est celui décrit par la norme non certifiable ISO 26 000 (qui énonce des lignes directrices et non des exigences sur le sujet de la RSE).
- **Les référentiels de reporting** : ces référentiels permettent de réaliser un reporting extra-financier des activités de l'entreprise, pour quantifier ses impacts sur la société. Cela lui permet ainsi de répondre à la réglementation, à ses engagements, et de quantifier l'efficacité de ses actions en matière de RSE. Le référentiel de reporting le plus utilisé dans le monde est celui de la Global Reporting Initiative (GRI G4). En France, l'article 225-102-1 du code de commerce rend obligatoire la communication d'un certain nombre d'informations RSE pour les entreprises dépassant des seuils définis.

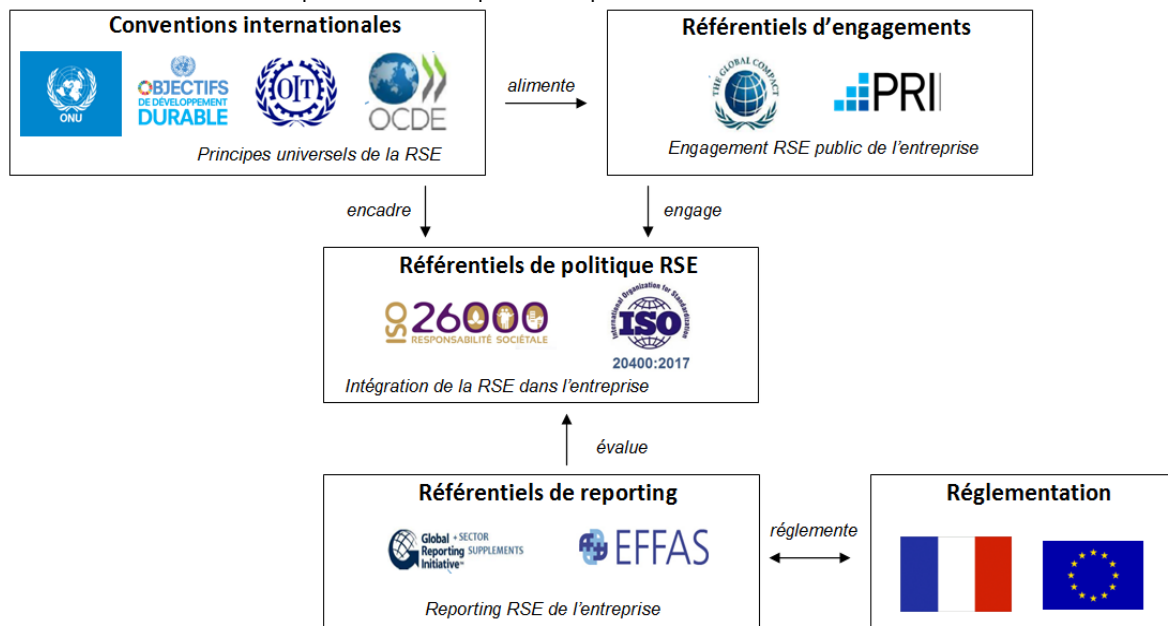


Illustration 1 - Principales références internationales de la RSE



Le tableau ci-dessous propose une synthèse des principales références, et des enjeux de la RSE qu’elles abordent (questions centrales de l’ISO 26 000). La suite de cette annexe revient de manière plus détaillée sur le contenu de ces différents documents.

	GOV	DDH	SOC	ENV	LOY	C/C	TER
Conventions internationales							
PIDESC							
Déclaration de l'OIT							
Principes directeurs de l'ONU sur les droits de l'Homme							
Principes directeurs de l'OCDE							
ODD¹⁴							
Référentiels d'engagement							
Pacte mondial							
Référentiel de politique RSE							
ISO 26 000							
ISO 20 400							
Référentiel de reporting RSE							
GRI							
EFFAS							
Réglementation française							
Ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes d'entreprises et décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 ¹⁵							

GOV = Gouvernance | DDH = Droit de l'Homme | SOC = Social | ENV = Environnement | LOY = Loyauté des pratiques | C/C = Enjeux liés aux clients / consommateurs | TER = Développement des territoires.

Les conventions internationales

L'ensemble des conventions internationales citées ici concernent tous les secteurs d'activités : elles sont donc généralistes. Par ailleurs, elles sont organisées de manière thématique, et non fonctionnelle : elles s'intéressent à un ou plusieurs thèmes de la RSE (par thème de la RSE, entendre ce que l'ISO 26 000 appelle « questions centrales »). Elles sont adressées dans tous les cas aux entreprises, et contiennent parfois aussi des principes à destination des États. Ces conventions, adoptées par des institutions internationales (ONU, OIT, OCDE), représentent les documents les plus universels concernant la RSE. Si le PIDESC est centré sur l'individu, et fixe des droits au profit des travailleurs, les trois autres conventions fixent pour leur part des principes que les entreprises sont encouragées à suivre.

¹⁴Même si les ODD s'adressent aux nations et à l'ensemble des acteurs de la société, dont les entreprises, alors que l'ISO 26 000 s'adresse uniquement aux organisations et notamment aux entreprises, il est possible de réaliser une correspondance entre ces deux types d'outils : voir le document de l'ISO « ISO 26 000 et ODD » accessible à l'adresse suivante : https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/fr/iso_26000_and_sdgs.pdf

Ainsi, les 7 questions centrales de l'ISO 26 000 apparaissent dans les ODD, même si tous les domaines d'action n'y sont pas listés explicitement.

¹⁵Ordonnance qui transpose la directive 2014/95/UE, du 22 octobre 2014, modifiant la directive 2013/34/UE en ce qui concerne la publication d'informations non financières et d'informations relatives à la diversité par certaines grandes entreprises et certains groupes.



Le Pacte international relatif aux droits économiques sociaux et culturels (PIDESC) fut adopté par l'Assemblée générale des Nations Unies en 1966. Il entra en vigueur en 1978 et fait partie avec le Pacte international relatif aux droits civils et politiques (PIDCP), de la Charte internationale des droits de l'Homme. Le PIDESC peut être invoqué par tout individu d'un pays signataire lors d'un procès s'il considère que la loi de son pays est contraire aux droits que le Pacte protège.

Les droits à protéger invoqués dans ce pacte comprennent, de façon générale, le droit de travailler (art. 6), le droit à des conditions de travail justes (art. 7), le droit de s'affilier aux syndicats et de former des syndicats (art. 8), le droit à la sécurité sociale (art. 9), le droit à la protection de la famille (art. 10), le droit à un niveau de vie suffisant, comprenant le droit d'accès à la nourriture, au vêtement et au logement (art. 11), le droit à la santé (art. 12), le droit à l'éducation (art. 13) et le droit à la culture (art. 15). Ainsi, seule la dimension sociale de la RSE est traitée dans ce document, qui s'adresse par ailleurs à tous les employés, indifféremment de la taille de l'entreprise.

En 1977, la **déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale** a été adoptée par le Conseil d'Administration du BIT (Bureau International du travail). Il fut ensuite amendé en 2000, afin d'y intégrer la Déclaration relative aux droits fondamentaux au travail. Cette convention a pour objet d'encourager les entreprises multinationales – EMN- à « contribuer positivement au progrès économique et social ». C'est le seul texte international tripartite à portée universelle qui traite des EMN. Il n'a qu'une valeur déclarative.

La déclaration est composée de 58 principes répartis sur les cinq thèmes suivants : la politique générale, l'emploi, la formation, les conditions de travail et de vie, ainsi que les relations professionnelles.

Seule la dimension sociale de la RSE est traitée dans ce document, et il s'adresse uniquement aux entreprises multinationales, à leurs représentants de travailleurs et employeurs, et aux États.

En 2011, le Conseil des droits de l'Homme des Nations Unies adoptait des **Principes directeurs sur les droits de l'Homme et les entreprises**. Cette adoption à l'unanimité des organisations d'employeurs, d'employés et de défense des droits de l'Homme est considérée comme un événement majeur pour la protection des droits de l'Homme et pour l'évolution du concept de RSE. Ces principes sont organisés en trois piliers – « protéger, respecter, remédier ». Le document expose, dans un premier temps, trois grands principes généraux relatifs aux droits de l'Homme. Il évoque ensuite les principes fondateurs et opérationnels incombant à l'État. Puis, il en fait de même pour les entreprises. Enfin, il détermine les principes concernant l'accès à des voies de recours. Dans l'ensemble du document, chaque principe énoncé est accompagné d'un commentaire détaillé. Comme son nom l'indique, seule la question des droits de l'Homme est traitée dans ce document. Ces principes s'adressent à « tous les États et toutes les entreprises commerciales, transnationales ou autres, indépendamment de leur taille, de leur secteur, de leur lieu d'implantation, de leur régime de propriété ou de leur structure ».

Toujours en 2011, l'OCDE publiait des **principes directeurs à l'intention des entreprises multinationales**, contenant des principes et des normes non contraignants. Il s'agit du seul code exhaustif convenu à l'échelon multilatéral que les gouvernements se sont engagés à promouvoir. Cela en fait l'instrument le plus complet sur la RSE qui s'applique aux entreprises multinationales, d'autant qu'il traite des trois dimensions de la RSE. 43 États se sont engagés à les faire respecter par les entreprises opérant sur leur territoire. Ces principes directeurs sont par ailleurs étayés par un mécanisme de mise en œuvre via les Points de Contact Nationaux (PCN), qui assurent une fonction d'information et de promotion vis-à-vis des entreprises et des membres de la société civile. Le document présente tout d'abord un ensemble de principes généraux, avant de les détailler par catégories : publication d'informations, droits de l'Homme, emploi et relations professionnelles, environnement, corruption, intérêt des consommateurs, science et technologie, concurrence, et enfin fiscalité.

Les entreprises concernées sont les multinationales exerçant leurs activités dans les pays adhérents de l'OCDE ou à partir de ces derniers.

Fin 2015, l'Organisation des Nations Unies a adopté 17 **Objectifs de Développement Durable (ODD)** qui se sont substitués aux Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD). Ces objectifs,

déclinés en 169 cibles, portent sur la période 2015-2030. Gouvernements, entreprises, et société civile sont invités à contribuer à l'atteinte des ODD, en fonction de leurs domaines d'action, de leurs moyens et de leurs priorités. Les entreprises, en nombre croissant, articulent leurs ambitions RSE autour de ces ODD. Leurs engagements ne concernent pas nécessairement l'ensemble des ODD. Elles se concentrent souvent sur les enjeux majeurs pour lesquels elles peuvent contribuer à l'atteinte des objectifs, à leur niveau¹⁶.



Illustration 2: Les 17 objectifs du développement durable (ODD)

Les référentiels d'engagement

Les référentiels d'engagement sont des dispositifs par lesquels les entreprises s'engagent publiquement à respecter des principes en matière de RSE, et communiquent sur leurs politiques RSE mise en place. Ces référentiels d'engagements mettent en avant des principes découlant des conventions internationales présentées précédemment. Les plus reconnus sont le pacte mondial et le PRI portés par l'ONU.

Lancé en 2000 par l'ONU, le **Pacte Mondial** est destiné à rassembler les entreprises, les organismes des Nations Unies, le monde du travail et la société civile autour de dix principes universels regroupés. Les entreprises, en adhérant au Global compact, s'engagent à respecter ces dix principes, et rédigent une communication sur les progrès réalisés chaque année.

Le Global Compact est la plus large initiative mondiale en matière de développement durable, rassemblant plus de 13 000 organisations engagées dans 160 pays. En 2015, plus de 1100 entreprises et organisations françaises participent au Global Compact des Nations Unies, faisant de la France le deuxième pays en nombre de participants dans le monde.

LES 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL

Droits de l'Homme

¹⁶ La Global Reporting Initiative (GRI), le Pacte Mondial et le World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) ont publié le guide méthodologique *SDG Compass* pour aider les entreprises à contribuer à cet Agenda 2030. Voir <https://www.globalcompact-france.org/documents/sdg-compass-guide-des-odd-a-destination-des-entreprises-70>



1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme ;

2. À veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme

Normes internationales du travail

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;

4. À contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;

5. À contribuer à l'abolition effective du travail des enfants ;

6. À contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession

Environnement

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement

8. À prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

9. À favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

Lutte contre la corruption

10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

En 2006, l'initiative des **Principes pour un investissement responsable** a été lancée par les Nations Unies afin de réunir un groupe composé notamment des principaux investisseurs mondiaux et des représentants du monde universitaire pour élaborer des principes d'investissement responsables. Le PRI regroupe ainsi 1400 signataires à travers le monde, représentant 59 000 milliards de dollars de chiffres d'affaires. Au cœur des six principes se trouve le postulat selon lequel les investisseurs ont le devoir d'agir au mieux des intérêts à long terme de leurs bénéficiaires. Cela impliquant la nécessaire prise en compte des facteurs environnementaux, sociaux et sociétaux.

Les référentiels de mise en œuvre d'une politique RSE

La référence mondiale est la norme **ISO 26 000**, qui contient des lignes directrices permettant de clarifier la notion de responsabilité sociétale, d'aider les entreprises et les organisations à traduire les principes en actes concrets, et de faire connaître les meilleures pratiques en matière de responsabilité sociétale. Elle ne contient cependant aucune exigence, et ne se prête par conséquent pas à la certification. Cette norme a été publiée au terme de cinq années de négociations entre des représentants des gouvernements, des ONG, de l'industrie, des groupes de consommateurs et du monde du travail. Elle représente ainsi un consensus international.

Les trois composantes clés de la mise en place d'une démarche RSE décrites dans la norme sont l'identification des parties prenantes, la compréhension de la sphère d'influence de l'organisation, et l'analyse des domaines d'action pertinents pour la mise en place d'actions.

Selon cette norme ISO, une entreprise doit, afin de mettre en œuvre une politique RSE :

- Identifier sa responsabilité sociétale : cela passe entre autre par l'analyse des impacts, des intérêts et des attentes entre elle-même et ses parties prenantes, par l'identification du périmètre de sa responsabilité sociétale, et par la compréhension de sa sphère d'influence. Afin de définir le périmètre de sa responsabilité sociétale, d'identifier les domaines d'action pertinents et de fixer ses priorités, l'ISO 26 000 a ainsi identifié les sept champs d'action précédemment explicités. Pour chacun de ces champs d'action, la norme ISO 26 000 évoque les principes et considérations à prendre en compte, et détaille ensuite les domaines d'action, qui possèdent chacun tout un ensemble d'actions associées.



- Identifier ses parties prenantes et entamer le dialogue avec elles. Afin d'identifier ses parties prenantes, la norme propose un ensemble de question à se poser pour identifier les parties prenantes, et les formes possibles du dialogue.

Afin d'intégrer la RSE dans l'ensemble de l'organisation, l'ISO 26 000 propose des lignes directrices réparties en 8 catégories :

- Relation entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale
- Appréhension de la responsabilité sociétale de l'organisation
- Sphère d'influence d'une organisation
- Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation
- Communication en matière de responsabilité sociétale
- Amélioration de la crédibilité en matière de responsabilité sociétale
- Revue et amélioration des actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité sociétale
- Initiatives volontaires en matière de responsabilité sociétale.

Par ailleurs, l'**ISO 20 400 Achats responsables – lignes directrices**, déclinaison de l'ISO 26 000 pour les achats, permet en 4 chapitres de :

- comprendre les fondamentaux des achats responsables
- intégrer la RSE dans la politique et la stratégie d'achats de l'organisation concernée
- structurer la fonction « achats » axée sur la RSE
- intégrer la RSE dans le processus opérationnel des achats.

Les référentiels de reporting

Il existe trois principaux cadres internationaux de reporting extra-financier.

Le **Global Reporting Initiative (GRI)** a été établi en 1997 avec comme mission de développer les directives applicables mondialement en matière de développement durable, ainsi que de rendre compte des performances économiques, environnementales et sociales, initialement pour des sociétés puis, par la suite, pour n'importe quelle organisation gouvernementale ou non gouvernementale. Rassemblée par la coalition pour les économies environnementalement responsables (CERES) en association avec le programme d'environnement des Nations Unies (PNUE), le GRI incorpore la participation active des sociétés, des ONG, des organismes de comptabilité, des associations d'hommes d'affaires, et d'autres parties prenantes du monde entier. La version GRI actuellement en vigueur (depuis 2013) se nomme « les G4 ». Elle est conçue pour être universellement applicables à toutes les organisations, quels que soient leur taille, leur secteur d'activité ou leur implantation géographique. L'objectif affiché est d'aider les rédacteurs à préparer des rapports sur le développement durable concrets du GRI et qui contiennent des informations importantes sur les questions les plus essentielles au sein de ces organisations.

Après avoir exposé un ensemble de principes liés au reporting (implication des parties prenantes, pertinence, etc.), les G4 fournissent une liste d'éléments d'informations à publier, distingués par typologie : informations générales, économie, environnement, social et sociétal. Pour chacun, elles fournissent des informations détaillées (définitions, informations et indicateurs à fournir avec les méthodes de calcul, etc.).

Les G4 ont par ailleurs été déclinées de manière sectorielle pour les secteurs suivants : opérateurs aéroportuaires, préparation des aliments, construction et immobilier, médias, services électriques, mines et métaux, événementiel, ONG, services financiers, pétrole et gaz.

L'**EFFAS (European Federation of Financial Analyst societies)** a pour sa part publié en 2010 un rapport dans lequel il propose une base pour intégrer les facteurs RSE dans les reporting de performance de l'entreprise. Ce guide est adressé à toute entreprise orientée vers le profit. Sa principale particularité est que le guide a une approche uniquement sectorielle : il fournit ainsi une liste d'indicateurs RSE à publier pour 114 secteurs (la classification des secteurs est celle du Dow Jones). Pour chaque secteur, un ensemble d'indicateurs RSE est alors préconisé.

L'**International Integrated Reporting Council (IIRC)** est une coalition mondiale regroupant des entreprises, des investisseurs, des autorités de réglementation, des instances de normalisation, des



représentants de la profession comptable et des ONG. La vision de l'IIRC est que le reporting des entreprises doit évoluer vers une communication sur la création de valeur, via un reporting intégré, dont les objectifs sont les suivants :

- Améliorer la qualité des informations mises à la disposition des apporteurs de capital financier, afin d'allouer les capitaux de manière plus efficiente et productive ;
- Promouvoir une approche de reporting plus cohérente et efficiente, qui s'appuie sur diverses sources d'informations pour refléter l'éventail complet des facteurs qui impactent significativement la capacité de l'organisation à créer de la valeur au fil du temps ;
- Améliorer la rédaction des comptes et favoriser l'exercice d'une gestion responsable à l'égard de l'ensemble des capitaux (financiers, manufacturiers, intellectuels, humains, sociaux, sociétaux, et environnementaux) et une meilleure compréhension de leurs interdépendances.

L'IIRC a publié en 2013 un cadre de référence international portant sur le reporting intégré, dans lequel il énonce les principes directeurs du reporting intégré, qui sont au nombre de sept. Il revient ensuite sur les éléments constitutifs du rapport intégré.

Il est aussi possible de citer le **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**, ONG créée en 2011 afin de développer des normes comptables de la durabilité. Alors que la GRI est un référentiel de reporting pour différents types de parties prenantes, de la société civile aux investisseurs, le SASB développe des normes pour aider les entreprises à communiquer les informations importantes pour les investisseurs au sein des publications financières (Form 10-K aux USA). Le SASB présente, pour le secteur de la logistique, l'intérêt d'avoir publié des « industry specific research briefs » concernant les différents modes de transport (route, rail, aérien, maritime). Ces « documents de recherche » décrivent les principaux enjeux, risques et opportunités de la RSE de ces secteurs (leur matérialité) susceptibles d'impacter la valeur des entreprises. Ils concernent les aspects environnement, sociétal, capital humain, modèles d'affaires et innovation, leadership et gouvernance. Ces guides proposent un nombre limité d'indicateurs quantitatifs de performance (Sustainability accounting metrics) pour chacun des modes de transport.



ANNEXE 4 – TABLE DE CORRESPONDANCE AVEC LES REFERENTIELS INTERNATIONAUX

La table ci-dessous fait la correspondance entre les enjeux RSE de ce référentiel d'une part, et les domaines d'action de l'ISO 26 000, la réglementation française (code de commerce), les standards du GRI, et les ODD d'autre part.

L'**annexe 3** décrit plus en détail ces différentes références internationales, et l'**annexe 2** la réglementation française.

Enjeux du référentiel RSE en logistique		ISO 26 000	Législation / réglementation ¹⁷	GRI Standards	ODD
GOV 1	Intégration de la RSE dans la stratégie et dans la gestion des risques et des opportunités	6.2 – Gouvernance de l'organisation	Dispositions du I de l'article R225-105.	GRI 103-1 ; GRI 103-2 ; GRI 103-3	Objectif 12 : Consommation et production responsables
DDH1	Promotion de la RSE dans la chaîne de valeur (devoir de vigilance)	6.3.3 – Devoir de vigilance 6.6.6 – Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur	Article R225-105, II.A. 3° b) Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux Article R225-105, II.A. 3° b) La prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	GRI 102-9 ; GRI 308-1 ; GRI 308-2 ; GRI 408-1 ; GRI 412-1 ; GRI 414-1 ; GRI 414-2	Objectif 12 : Consommation et production responsable Objectif 17 : Partenariats pour la réalisation des objectifs
DDH2	Respect des populations	6.3.4 – Situations présentant un risque pour les droits de l'Homme 6.3.5 - Prévention de la complicité 6.3.6 – Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme 6.3.7 – Discrimination et	Article R225-105, II.A.3° a) L'impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales Article R225-105, II.B.2° a) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de		Objectif 1 : Pas de pauvreté Objectif 3 : Bonne santé et bien-être Objectif 5 : Égalité des sexes Objectif 16 : Paix, justice et institutions efficaces

¹⁷articles L225 – 102-1 et R225-105 du code de commerce



		groupes vulnérables 6.3.8 – Droits civils et politiques 6.3.9 – Droits économiques, sociaux et culturels	l' Organisation Internationale du Travail (OIT) Article R225-105, II.B.2°b) autres actions engagées en faveur des droits de l'Homme		
SOC1	Emploi et relations employeur / employé	6.3.10 – Principes fondamentaux et droits au travail 6.4.3 – Emploi et relations employeur/employé	Article R225-105, II.A 1°b)Organisation du travail Article R225-105, II.A. 1°f)Égalité de traitement Article R225-105, II.B.2° a) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)	GRI 401 ; GRI 402 ; GRI 405 ; GRI 406 ; GRI 407 ; GRI 408 ; GRI 409	Objectif 5 : Égalité entre les sexes Objectif 8 : Travail décent et croissance économique Objectif 16 : Paix, justice et institutions efficaces
SOC2	Conditions de travail et qualité de vie au travail	6.4.4 – Conditions de travail et protection sociale	Article R225-105, II.A 1°b) Organisation du travail Article R225-105, II.B.2° a) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	GRI 401	Objectif 3 : Bonne santé et bien-être Objectif 8 : Travail décent et croissance économique
SOC3	Rémunération	6.4.4 – Conditions de travail et protection sociale	Article R225-105, II.A.1°a)Les rémunérations et leur évolution Article R225-105, II.A. 1°f)Égalité de traitement Article R225-105, II.B.2° a) Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	GRI 202 ; GRI 405	Objectif 5 : Égalité entre les sexes Objectif 8 : Travail décent et croissance économique Objectif 10 : Inégalités réduites
SOC4	Dialogue social	6.4.5 – Dialogue social	Article R225-105, I.A.1° d)Relations sociales	GRI 402 ; GRI 407	Objectif 8 : Travail décent et



			Article R225-105, II.B.2° a) Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective		croissance économique
SOC5	Santé et sécurité au travail	6.4.6 – Santé et sécurité au travail	Article R225-105, II.A.1° c) Santé et sécurité	GRI 403	Objectif 3 : Bonne santé et bien-être Objectif 8 : Travail décent et croissance économique
SOC6	Développement du capital humain	6.3.5 – Développement du capital humain	Article R225-105, II.A.1° e) Formation	GRI 404	Objectif 8 : Travail décent et croissance économique Objectif 10 : Inégalités réduites
ENV1	Démarche environnementale structurée		Article R225-105, II.A. 2° a) *Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales *Démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement *Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	GRI 102-14	Objectifs 12 : Consommation et production responsables Objectif 13 : Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques Objectifs 14 : Vie aquatique Objectifs 15 : Vie terrestre
ENV2	Pollution de l'air	6.5.3 – Prévention de la pollution	Article R225-105, II.A 2° b) Mesures de prévention, réduction, réparation : air	GRI 305-6 ; GRI 305-7 ; GRI 306-3	Objectif 3 : Bonne santé et bien-être Objectif 7 : Energie propre et d'un coût abordable Objectif 15 : Vie terrestre
ENV3	Pollution de l'eau et des sols	6.5.3 – Prévention de la pollution	Article R225-105, II.A.2° b)*Mesures de prévention,	GRI 303-3 ; GRI 304-1 ; GRI 306-1 ;	Objectif 3 : Bonne santé et bien-être



			<p>réduction, réparation : eau</p> <p>*Mesures de prévention, réduction, réparation: sol</p> <p>Article R225-105, II.A.2° c)ii)Utilisation des sols</p>	GRI 306-3 ; GRI 306-5	<p>Objectif 14 : Vie aquatique</p> <p>Objectif 15 : Vie terrestre</p>
ENV4	Autres nuisances (dont bruit et congestion)	6.5.3 – Prévention de la pollution	<p>Article R225-105, II.A. 2° b)La prise en compte de toute forme de pollution spécifique à une activité, notamment les nuisances sonores et lumineuse</p>	GRI 306-3	<p>Objectif 3 : Bonne santé et bien-être</p> <p>Objectif 11 : Villes et communautés durables</p> <p>Objectif 15 : Vie terrestre</p>
ENV5	Énergie	6.5.4 – Utilisation durable des ressources	<p>Article R225-105, II.A. 2°c)ii) Consommation d'énergie,</p> <p>*les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique</p> <p>*le recours aux énergies renouvelables</p>	GRI 302-1 ; GRI 302-2 ; GRI 302-4 ; GRI 302-5	<p>Objectif 7 : Énergie propre et d'un coût abordable</p> <p>Objectif 12 : Consommation et production responsables</p> <p>Mesure 13 : Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques</p>
ENV6	Économie circulaire (dont gestion des déchets)	6.5.4 – Utilisation durable des ressources	<p>Article R225-105, II.A 2°c)i) Prévention et gestion des déchets</p> <p>Article R225-105, II.A.2°c)ii)Utilisation durable des ressources</p>	GRI 301-3 ; GRI 306-2 ; GRI 306-3 ; GRI 306-4	<p>Objectif 9 : Industrie, innovation et infrastructure</p> <p>Objectifs 12 : Consommation et production responsables</p>
ENV7	Changement climatique	6.5.5 – Atténuation des changements climatiques et adaptation	<p>Article R225-105, II. A. 2° d) Changement climatique</p>	GRI 305-1 ; GRI 305-2 ; GRI 305-3 ; GRI 305-4 ; GRI 305-5	<p>Objectif 7 : Energie propre et d'un coût abordable</p> <p>Objectif 12 : Consommation et production responsables</p>



					Objectif 13 : Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques
ENV8	Biodiversité	6.5.6 – Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels	Article R225-105, II. A. 2° e) Mesures prises pour préserver ou restaurer la biodiversité	GRI 304-1 ; GRI 304-2 ; GRI 304-3 ; GRI 304-4 ; GRI 306-5	Objectif 14 : Vie aquatique Objectif 15 : Vie terrestre
LOY1	Corruption et fraude	6.6.3 – Lutte contre la corruption	Article R225-105, II. B. 1° Actions engagées pour prévenir la corruption	GRI 102-16 ; GRI 102-17 ; GRI 205-1 ; GRI 205-2 ; GRI 205-3	Objectif 12 : Consommation et production responsables Objectif 16 : Paix, justice et institutions efficaces
LOY2	Concurrence loyale	6.6.5 – Concurrence loyale	Dispositions du I de l'article R225-105.	GRI 206-1	Objectif 16 : Paix, justice et institutions efficaces
LOY3	Liens durables avec les clients, sous-traitants et fournisseurs	6.6.6 – Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur	Article R225-105, II A. 3° b). *Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux *Prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	GRI 102-9 ; GRI 308-1 ; GRI 308-2 ; GRI 408-1 ; GRI 412-1 ; GRI 414-1 ; GRI 414-2	Objectif 12 : Consommation et production responsable Objectif 17 : Partenariats pour la réalisation des objectifs
C/C1	Pratiques loyales en matière d'informations et de contrats	6.7.3 - Pratiques loyales en matière de commercialisation , d'informations et de contrats 6.7.5 - Consommation durable 6.7.8 - Accès aux services essentiels	Article R225-105, II.A.3° c) Loyauté des pratiques: Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs		



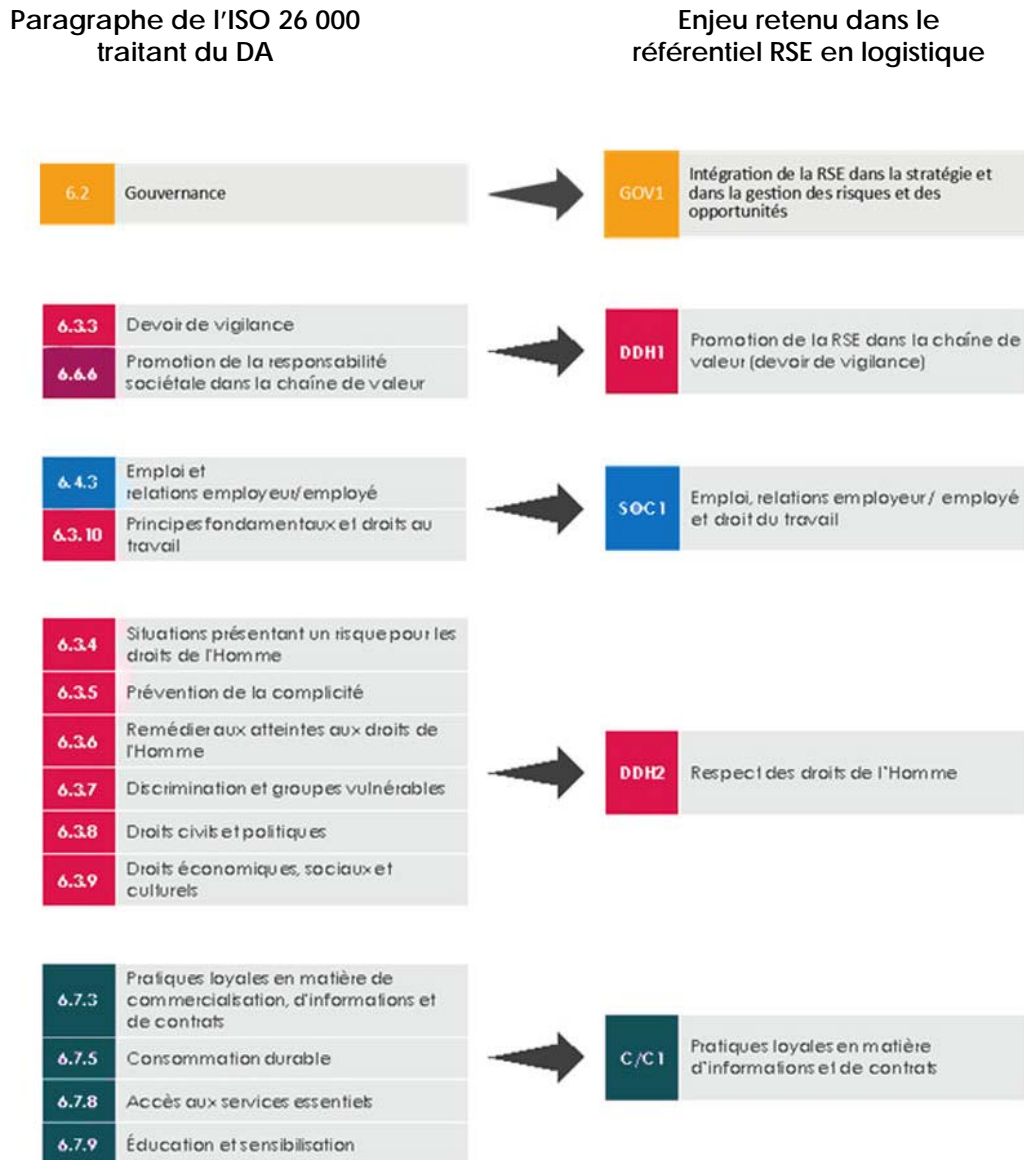
		6.7.9 - Éducation et sensibilisation			
C/C2	Protection de la santé et de la sécurité des clients / consommateurs	6.7.2 – Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs	Article R225-105, II.A.3° c) Loyauté des pratiques: Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	GRI 102-2 ; GRI 416-1 ; GRI 416-2 ; GRI 417-1 ; GRI 417-2 ; GRI 417-3 ; GRI 418-1 ; GRI 419-1	Objectif 3 : Bonne santé et bien-être
C/C3	Service après-vente et résolution des litiges	6.7.6 – Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs	Article R225-105, II.A.3° c) Loyauté des pratiques: Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs		Objectif 12 : Consommation et production responsable
C/C4	Protection des données des clients / consommateurs	6.7.7 – Protection des données et de la vie privée des consommateurs	Article R225-105, II.A.3° c) Loyauté des pratiques: Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs		Objectif 9 : Industrie, innovation et infrastructure Objectif 12 : Consommation et production responsable
TER1	Implication dans les territoires	6.8.3 – Implication auprès des communautés 6.8.4 – Éducation et culture 6.8.6 – Développement des technologies et accès à la technologie 6.8.7 – Création de richesses et de revenus 6.8.9 – Investissement dans la société	Article R225-105, Article R225-105, II.A.3° a)*l'impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales * les relations entretenues avec les parties prenantes de la société et les modalités du dialogue avec celles-ci *les actions de partenariat et de mécénat	GRI 102-21 ; GRI 102-43 ; GRI 202-2 ; GRI 203-1 ; GRI 203-2 ; GRI 204-1 ; GRI 411-1 ; GRI 413-1 ; GRI 413-2	Objectif 11 : Villes et communautés durables
TER2	Emploi local	6.8.5 – Création d'emplois et développement des compétences	Article R225-105, II.A.3° a) Impact de l'activité de la société en matière d'emploi et de	GRI 202-2	Objectif 11 : Villes et communautés durables



			développement local		
TER3	Santé des populations	6.8.8 – La santé	Article R225-105, II.A.3°a) l'impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales		Objectif 3 : Bonne santé et bien-être Objectif 11 : Villes et communautés durables

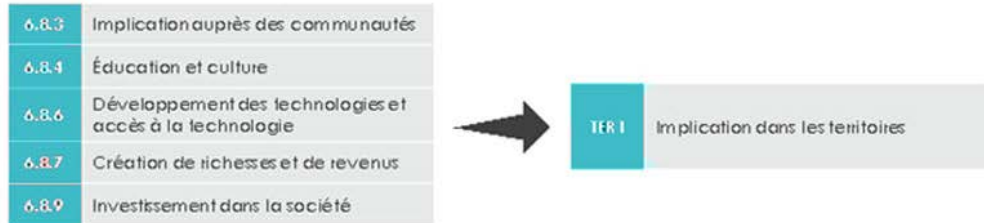
L'ensemble du référentiel RSE est aligné sur l'ISO 26 000, mais certains domaines d'action ont été regroupés ou découpés pour coller au plus près des spécificités logistiques. Ces modifications ont été réalisées lors des différentes phases de la démarche de co-construction avec l'ensemble des acteurs du secteur, décrites dans l'**annexe 6**.

Afin de les identifier clairement, la figure ci-dessous décrit clairement ces regroupements et divisions.

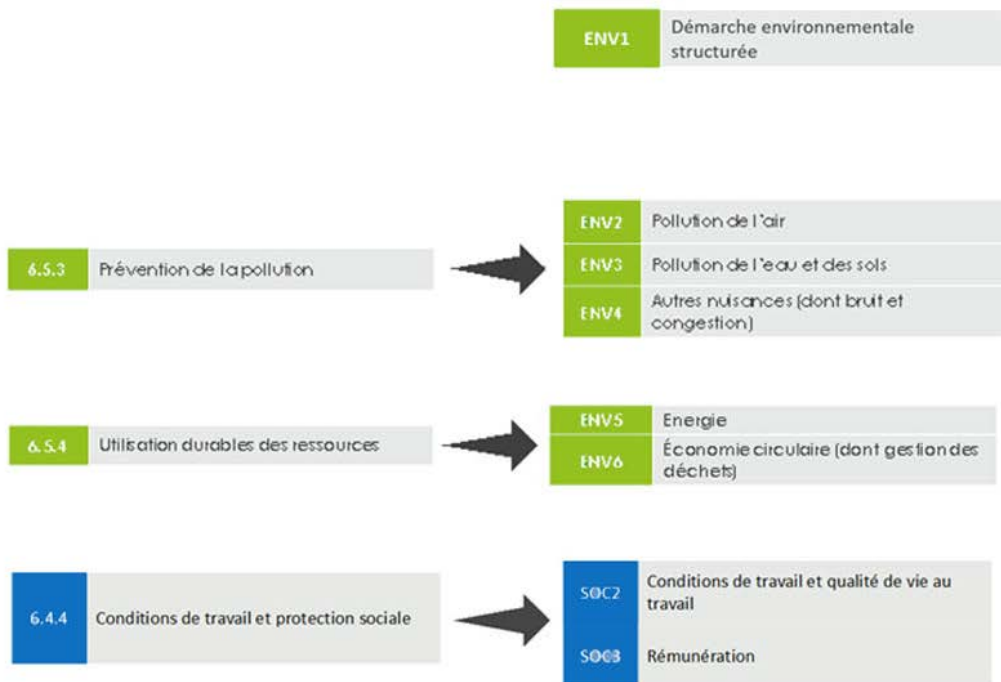


**Paragraphe de l'ISO 26 000
traitant du DA**

**Enjeu retenu dans le
référentiel RSE en logistique**



Nouvel enjeu



ANNEXE 5 – LISTE DES PARTIES PRENANTES POTENTIELLES DE L'OAL

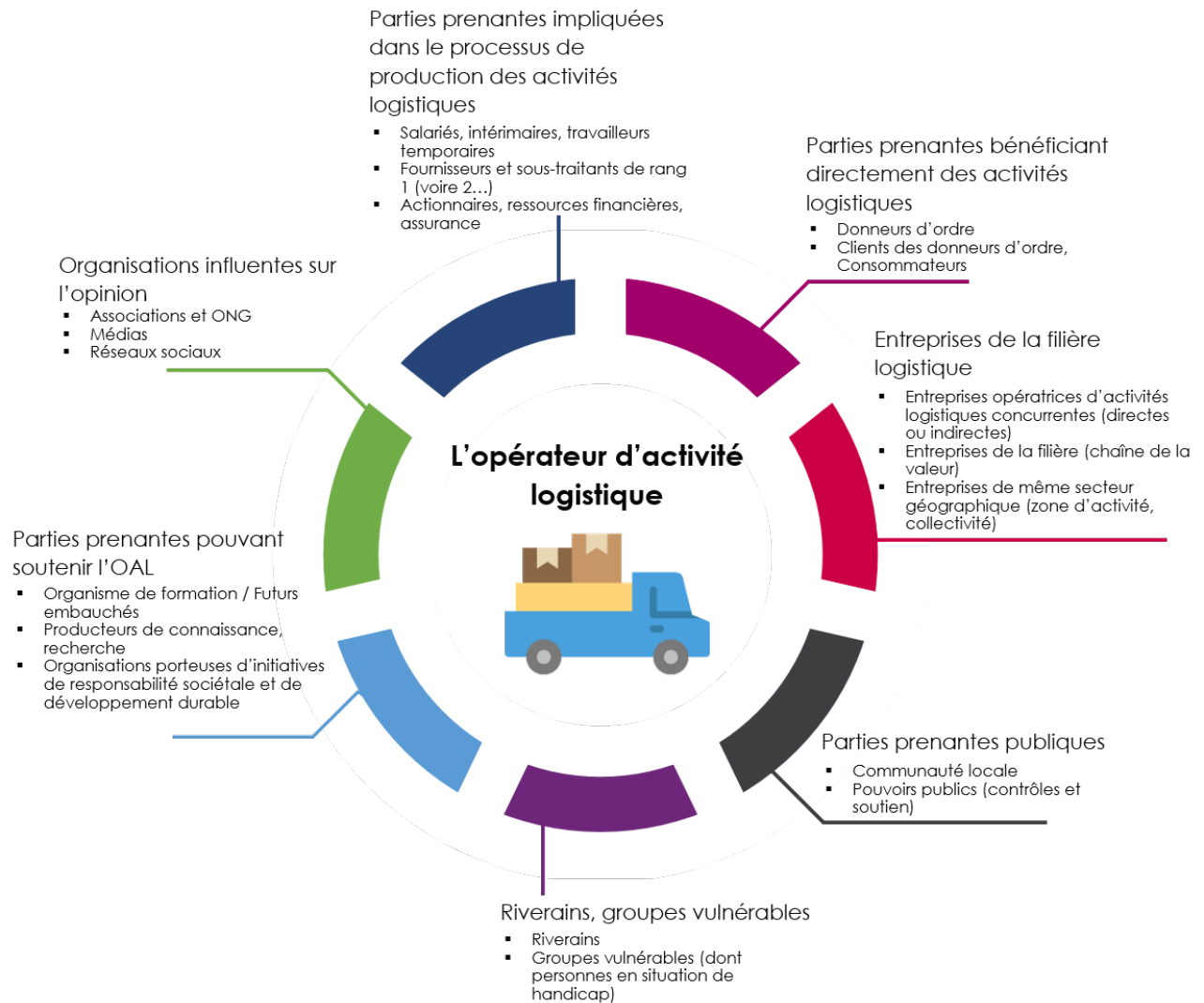
DEFINITION – PARTIE PRENANTE

Une partie prenante est un individu, groupe, ou organisation :

- envers qui l'entreprise a une responsabilité légale, financière ou opérationnelle (employés, investisseurs, actionnaires, clients, syndicats, fournisseurs...);
- ou dont les intérêts sont impactés par l'entreprise. Cela peut être des intérêts particuliers ou des intérêts collectifs (communautés locales, associations, riverains...);
- ou qui peuvent exercer une influence sur l'entreprise (ONG, institutions internationales, agences de notation, médias, pouvoirs publics...).

L'identification des parties prenantes les plus importantes, et le dialogue avec elles sont essentiels pour aborder sa responsabilité sociétale.

1. Identifier ses parties prenantes



Le tableau ci-dessous liste de manière détaillée dans un contexte français les parties prenantes potentielles dont l'opérateur d'activités logistiques appréciera la pertinence en fonction de ses

activités logistiques, de son environnement d'implantation (rural, urbain), et des zones géographiques où il opère (France uniquement, Europe, autres continents...).

Parties prenantes directes		Structures pouvant représenter les parties prenantes directes (liste non exhaustive)
Parties prenantes directement impliquées dans le processus de production des activités logistiques	Salariés (y compris managers) Collaborateurs intérimaires Prestataires intervenant dans l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Organisations syndicales au niveau de l'entreprise et de l'établissement ; • Organisations syndicales et organisations professionnelles d'employeurs au niveau des branches professionnelles ; • CHSCT • Délégués du personnel • Comités d'entreprises • Comité social et économique • Médecins du travail
	Fournisseurs et sous-traitants de rang 1 (voir 2...)	<ul style="list-style-type: none"> • Organisations syndicales et organisations professionnelles d'employeurs • Associations d'acteurs économiques
	Actionnaires, ressources financières, assurances	<ul style="list-style-type: none"> • Maison mère • Conseils d'administration • Banques • Pacte d'actionnaires, association de petits porteurs • Compagnies d'assurances
Parties prenantes bénéficiant directement des activités logistiques	Donneurs d'ordres	<ul style="list-style-type: none"> • Organisations professionnelles d'employeurs • Associations de donneurs d'ordres : AUTF • Agences de notation / Audit
	Clients des donneurs d'ordres, Consommateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Associations de consommateurs
Organismes de la filière logistique	Fédérations et syndicats professionnels des entreprises opératrices d'activités logistiques concurrentes (directes ou indirectes)	<ul style="list-style-type: none"> • Fédérations professionnelles : FNTR, TLF, OTRE, USNEF, ... • Syndicats professionnels
	Associations de la filière (chaîne de la valeur)	<ul style="list-style-type: none"> • Associations d'entreprises de la filière : Afilog, Aslog, Club Demeter, Fapics...
	Organisations de même secteur géographique (zone d'activité, collectivité)	<ul style="list-style-type: none"> • Organismes consulaires (Chambres de commerce et d'industrie, Chambres de métiers et de l'artisanat) • Associations d'entreprises sur la zone d'activité • Clubs d'entreprises, clusters régionaux
Parties prenantes publiques	Communauté locale	<ul style="list-style-type: none"> • Collectivités locales (ville, commune, communauté de communes ou d'agglomération, pays...) • Conseils régionaux • Conseils départementaux
	Pouvoirs publics (contrôles et soutien)	<ul style="list-style-type: none"> • Préfecture • DREAL (Directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement)



Parties prenantes directes		Structures pouvant représenter les parties prenantes directes (liste non exhaustive)
		<ul style="list-style-type: none"> • ADEME (énergie, environnement) • DIRECCTE (Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) • Pompiers, sécurité civile, SDIS • Agence régionale de santé (prévention, santé publique, veille et sécurité sanitaire, accompagnement médico-social) • URSSAF • Organisme de retraite complémentaire • Pôle emploi
Riverains, groupes vulnérables	Riverains	<ul style="list-style-type: none"> • Associations représentatives de riverains • Associations d'insertion sociale et de solidarité • Associations sportives et de loisirs
	Groupes vulnérables (dont personnes en situation de handicap)	<ul style="list-style-type: none"> • Associations, administration (CRAM) • AGEFIPH (Association de gestion des fonds d'insertion professionnelle des personnes handicapés) • Associations de solidarité • Associations pour personnes éloignées de l'emploi • Le Défenseur des droits (ex HALDE)
Parties prenantes pouvant soutenir l'OAL	Organismes de formation / Futurs embauchés	<ul style="list-style-type: none"> • Établissements d'enseignement (filiales d'apprentissage, écoles d'ingénieurs, de commerce et universités, IUT...) • Instituts de formation • Associations d'élèves et d' alumni
	Soutiens	<ul style="list-style-type: none"> • Organismes de normalisation • Organismes de certification • Bureaux d'étude technique • Consultants, cabinets conseil (juridique, financier, système...)
	Producteurs de connaissance, recherche	<ul style="list-style-type: none"> • Instituts de recherche : INRS, • Centres techniques • INERIS
	Organisations porteuses d'initiatives de responsabilité sociétale et de développement durable	<ul style="list-style-type: none"> • Pacte Mondial (Global Compact ONU, association nationale) • ONG internationales (environnement et social) et nationales • Commission nationale des droits de l'Homme • Associations nationales ou locales (Comité21, ORSE, OREE, CIRIDD...) • EPE AFEP AFITE...
	Organisations influentes sur l'opinion	<ul style="list-style-type: none"> • Médias locaux et nationaux • Organisations politiques • Mouvements éthiques et philosophiques • Institutions religieuses

Afin d'identifier, parmi celles-ci, les plus pertinentes, l'ISO 26 000 liste un ensemble de questions que l'entreprise pourra se poser, reprises ci-dessous :

- Envers qui l'organisation a-t-elle des obligations légales ?



- Qui pourrait être affecté positivement ou négativement par les décisions ou activités de l'organisation ?
- Qui est susceptible de s'inquiéter des décisions et activités de l'organisation ?
- Qui peut aider l'organisation à traiter des impacts spécifiques ?
- Qui peut influencer sur la capacité de l'organisation à s'acquitter de ses responsabilités ?
- Qui serait désavantagé s'il était exclu du dialogue ?
- Qui, dans la chaîne de valeur, est touché ?

2. Dialoguer avec ses parties prenantes

Le dialogue avec les parties prenantes identifiées comme prioritaires peut s'effectuer dans le cadre de réunions informelles ou formelles, qui peuvent avoir plusieurs formes : entretiens individuels, conférences, ateliers, audiences publiques, tables rondes...

Il est censé permettre aux parties prenantes de faire entendre leur point de vue, et a donc pour caractéristique essentielle de développer une communication bilatérale.

ANNEXE 6 – PROCESSUS D'ELABORATION DU REFERENTIEL RSE EN LOGISTIQUE

1. Démarche de construction du référentiel

L'élaboration d'un référentiel sur la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) dans le secteur de la logistique est une action issue de la stratégie nationale « France Logistique 2025 », engagée en 2015. Elle a été pilotée par la DGITM, avec le soutien d'un comité de pilotage composé de la DGE, la DG Travail, la Médiation des entreprises (DG Trésor), le CGDD, l'Ademe, France Stratégie (Plateforme RSE) et des experts académiques (Cret Log, EM Normandie).

L'ensemble du référentiel RSE en logistique est basé sur les domaines d'action (ou enjeux) de la référence internationale que constitue l'ISO 26 000.

Cette approche répond à l'objectif d'établir un lien robuste entre la RSE telle qu'elle est définie dans les standards internationaux, et les réalités du secteur de la logistique.

Ce référentiel RSE en logistique a été bâti selon une démarche de co-construction, en suivant les étapes successives suivantes :

- Étape 1 - Enquête en ligne :** une enquête en ligne approfondie, à laquelle 95 professionnels ont répondu, a été menée de mi-juillet à mi-septembre 2017. Il s'agissait pour 30% des répondants d'opérateurs d'activités logistiques (OAL) et pour 62% de donneurs d'ordres (dont 2/3 ayant aussi des activités logistiques en compte propre), ainsi que des associations et fédérations professionnelles les représentant, et quelques consultants ou experts. Cette première étape a permis de mieux cerner les pratiques RSE actuelles au sein des activités logistiques, les difficultés rencontrées et les attentes exprimées. Elle a aussi permis de faire une première hiérarchisation de l'importance des enjeux RSE au sein des activités logistiques.

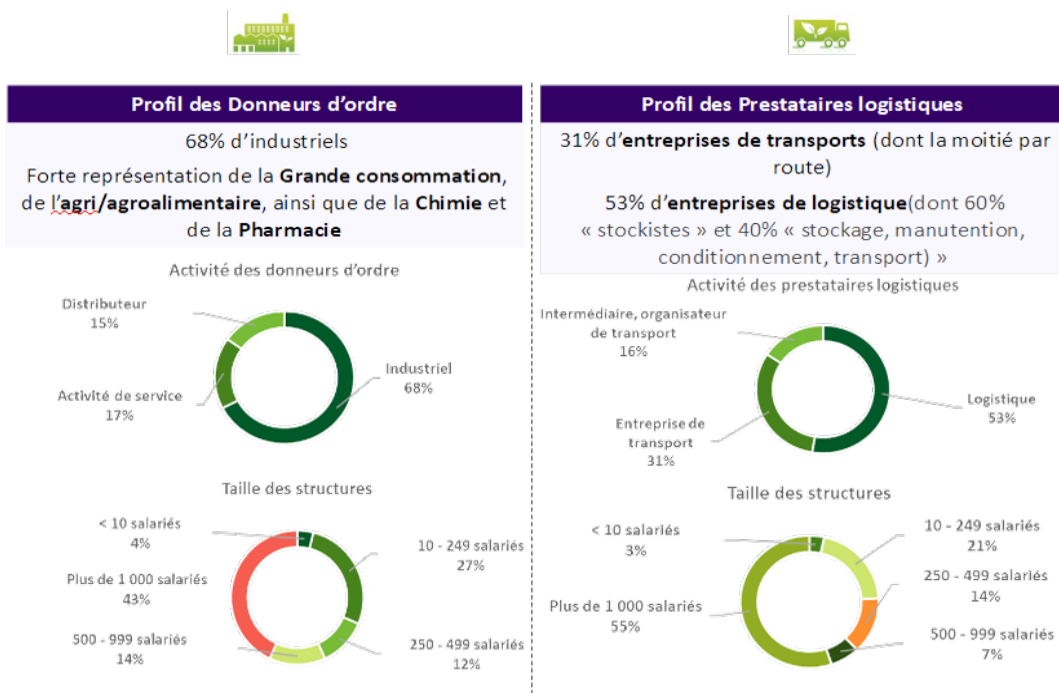


Illustration 3 : Profil des répondants à l'enquête en ligne

- Étape 2 – Entretiens :** Cette enquête en ligne a été complétée par 26 entretiens auprès de 11 donneurs d'ordres de tous secteurs d'activités et de 15 opérateurs d'activités logistiques représentant tous les modes de transport de marchandises et de logistique, de la PME à la

multinationale. Cette étape visait notamment à approfondir la compréhension des pratiques RSE dans le secteur, et à affiner la hiérarchisation des enjeux RSE en logistique obtenue à l'issue de l'étape 1.

Au cours de ces entretiens est apparue la pertinence d'un regroupement de certains enjeux RSE de la norme ISO 26 000, trop détaillés ou redondants pour les activités logistiques. À l'inverse, certains enjeux de l'ISO 26 000 (notamment ceux traitant de l'environnement) ont été divisés afin d'être plus pertinents pour les activités logistiques. Ces regroupements et divisions ont permis de définir un référentiel adapté au secteur de la logistique tout en le rendant plus accessible à toutes entreprises, quelles que soient leurs tailles, leurs activités, et leurs maturités dans le domaine de la RSE.

Opérateurs d'activités logistiques interrogés	Donneurs d'ordres interrogés
Air France Cargo	Alstom
Barjane	Axérial
	Carrefour
Challenge	Cepovett
CFT	Coca Cola
CMA CGM	La Poste
FM Logistics	Novasep
Fret SNCF	Paprec
Martin Brower	Parex
Megevand	PSA
MGE	Total
Panalpina	
Sotradel	
STEF	
Transalliance	
XPO	

- Étape 3 – réunion en présence des organismes professionnels** : ils ont été consultés lors d'une séance consacrée au référentiel RSE en logistique le 2 octobre 2017. Suite à cette réunion, les membres ont été sollicités afin qu'ils puissent s'exprimer individuellement sur l'importance qu'ils attachaient aux différents enjeux RSE concernant les activités logistiques, et afin qu'ils proposent des indicateurs de performance liés à chacun des enjeux. Cela a permis de consolider la hiérarchisation des enjeux RSE au sein des activités logistiques.

Les membres ayant renvoyé une notation pour chaque enjeu de la RSE sont les suivants :

Ademe	AFILOG – Nexity
ASLOG	AFILOG – Virtuo
AUTF	Club Demeter
Coop de France	FAPICS
FNTR	Institut du Commerce
Interclustering – Euralogistics	Logistique Seine Normandie
Pil'es	Centrale Achats Supply Chain



TLF

USNEF

- **Étape 4 – Ateliers thématiques** : Trois ateliers thématiques, consacrés chacun à un des grands thèmes de la RSE (social, environnemental, sociétal) ont été organisés (respectivement les 10 novembre, 30 novembre, et 1^{er} décembre 2017). Ces ateliers ont été l'occasion d'associer de manière collaborative et collective des représentants de différentes catégories de parties prenantes (associations, institutions publiques, entreprises, ONG, ...).

Les objectifs de ces ateliers ont été, sur la base des travaux provenant des trois premières étapes, de :

- revoir la définition des objectifs stratégiques de chaque enjeu ;
- consolider l'importance de chaque enjeu (les participants ont été amenés à voter sur l'importance de chacun des enjeux) ;
- revoir et compléter les leviers d'action mobilisables pour chaque enjeu ;
- revoir et compléter les indicateurs de performance pour chaque enjeu, puis de les hiérarchiser en dégagant un à deux indicateurs clés par enjeu (via un système de notation).

Ces ateliers ont été complétés par une audition des résultats de l'enquête par **la Plateforme RSE**, qui a été l'occasion de recueillir l'avis de ses membres.

À l'issue de ces 4 étapes, la matrice de matérialité des enjeux RSE en logistique ci-dessous a pu être établie, permettant de regrouper les enjeux en 4 catégories différentes.

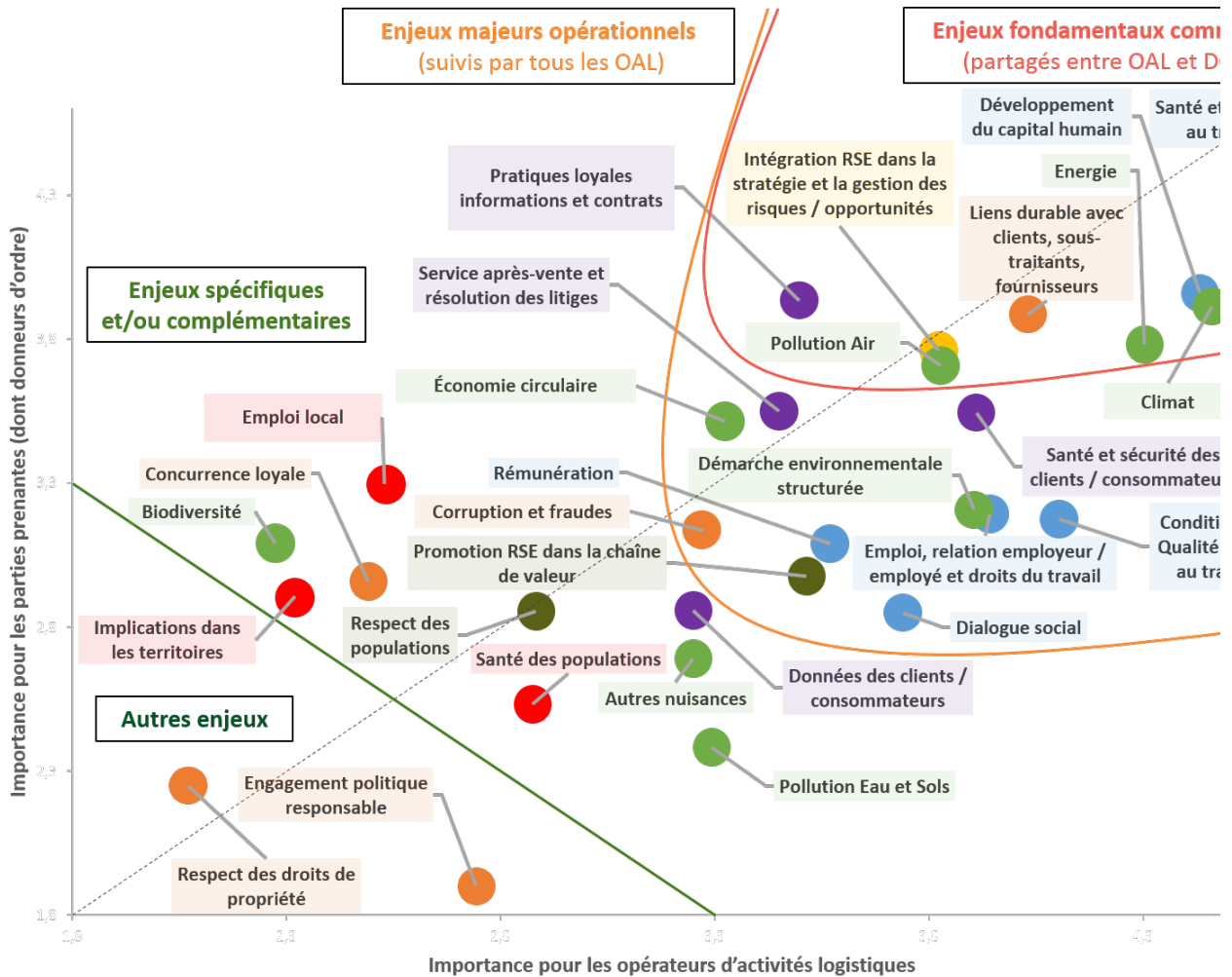


Illustration 4: Matrice de matérialité des enjeux RSE en logistique obtenue à l'issue de la démarche d'élaboration du référentiel RSE en logistique.

Les différentes catégories d'enjeux sont reprises et expliquées dans le fascicule 2 du référentiel.

Le positionnement de ces enjeux est basé sur les notations issues des entretiens réalisés auprès des opérateurs d'activités logistiques et des donneurs d'ordres (notations qui venaient préciser celles obtenues à l'issue de l'enquête en ligne).

Afin de prendre en compte l'avis d'autres parties prenantes que les seules entreprises (importance suivant l'axe des ordonnées), la notation de chaque enjeu obtenu à l'issue des entretiens a été confrontée lors des étapes 3 (consultation des organismes professionnels) et 4 (ateliers thématiques). La majorité des notations n'ont pas été amenées à évoluer, car elles ont été confirmées par les parties prenantes, hormis pour les points suivants :

- L'enjeu « économie circulaire (dont gestion des déchets) » a été ré-évalué à la hausse suite à l'atelier sur le thème environnemental, du fait de la montée croissante des attentes de la société civile, même si la logistique n'est pas la filière la plus concernée à l'égard de l'importance de flux de déchets non-recyclés ou réemployés.
- L'enjeu « biodiversité » a été ré-évalué à la hausse après la consultation des parties prenantes de la société civile, suite à l'atelier sur le thème environnemental et la consultation de la Plateforme RSE.
- L'enjeu « implication dans les territoires » a été ré-évalué à la hausse après la consultation des parties prenantes de la société civile, suite à l'atelier sur le thème sociétal.
- L'enjeu « corruption et fraudes » a été ré-évalué à la hausse après la consultation des parties prenantes de la société civile, suite à l'atelier sur le thème sociétal.
- L'enjeu « emploi local » a été ré-évalué à la hausse après la consultation des parties prenantes de la société civile, suite à l'atelier sur le thème sociétal.



À l'issue du travail d'élaboration du référentiel, ce dernier a été présenté aux fédérations professionnelles et aux associations professionnelles via plusieurs réunions, de manière à recueillir et prendre en compte leurs réactions et commentaires.

2. Listes des organisations consultées

Les organisations ayant été associées à la démarche de co-construction du référentiel RSE en logistique sont listées dans le tableau ci-dessous.

Les organisations apparaissant en gras ont fait partie du comité de pilotage.

Organisations	
Ademe	Fret SNCF
Afilog	Geodis
AFT	Global compact
Agence du Don en Nature	Goodwill Management
Air France Cargo	GS1
Alstom	Humanité & Biodiversité
Anact	INRS
Ania	Institut du commerce
Aslog	Interclustering
Association Léo Lagrange	Kuehne + Nagel
AUTF	La Poste
Avenir Solutions	Logistique Seine Normandie
Axereal	Louis Vuitton
Barjane	Martin Brower
BSR	Mazars
C3D	Medef
Carrefour	Médiation des Entreprises
Centraliens / SCAN	Megevand
Cepovett	MGE
CFT	Neoma / Novalog
CGDD	Nespresso
CGI	Novasep
Challenge	Obsar
Club Demeter	OPCA Transports & Services
CMA CGM	Ordre des Experts Comptables
CNAM TS	Panalpina
Coca Cola	Paprec
Compta Durable	Parex



Coop de France	Plateforme RSE
COPREC	Premat
Cret Log	Prism' Emploi
DGE	PSA
DG Travail	RS&PE
DG Infrastructures, Transports et Mer	Sanofi
DIRECCTE IdF	SNCF Logistics
DNV GL	Sotradel
DG Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes	Stef
Ecovadis	TAB Transports
EM Normandie	TLF
Euralogistic / Interclustering	Total
Familles de France	Transalliance
Fapics	UNM
FM Logistic	Usnef
FNTR	XPO Logistics

3. Membres du comité de pilotage

Les membres du comité de pilotage ont été les suivants :

- **Direction Générale des Infrastructures, des Transports et de la Mer :**
 - Thibaut Limon
 - Rémi Pochez
 - Olivier Gavaud
- **Direction Générale des Entreprises :**
 - Mélanie Neu
 - Eric Berner
 - Jo-Michel Dahan
 - Frédéric Lehmann
- **Direction Générale du Travail :**
 - Marie-Claude Amphoux
- **Ademe :**
 - Yann Tremeac
 - Jérôme Orsel
- **Commissariat Général au Développement Durable :**
 - Priscille Ghesquiere
 - Sophie Barré-Bon
- **Plateforme RSE :**
 - Gilles Bon-Maury
- **Expert qualifié :**
 - Laurent Grégoire
- **EM Normandie :**



- Yann Bouchery
- **Cret Log :**
 - Stéphane Sirjean
- **Médiation des entreprises :**
 - Nicolas Mohr
 - FrançoisE Odolant

4. Principaux résultats de la phase d'enquête

DÉMARCHE DE LA PHASE D'ENQUÊTE

La phase d'enquête avait **deux objectifs** principaux :

1. **Identifier les attentes** des acteurs du secteur concernant ce référentiel
2. **Identifier les enjeux (ou « domaines d'action »)** de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) prioritaires pour les activités logistiques, c'est-à-dire ceux...

Faisant l'objet de démarches RSE par les entreprises du secteur	Sur lesquels ces entreprises se sont fixées des objectifs	Qui font l'objet de critères de sélection dans les appels d'offre d'activités logistiques	Sur lesquelles les entreprises anticipent des risques et/ou opportunités émergents
--	--	--	---

L'enquête a été menée en **3 phases** :

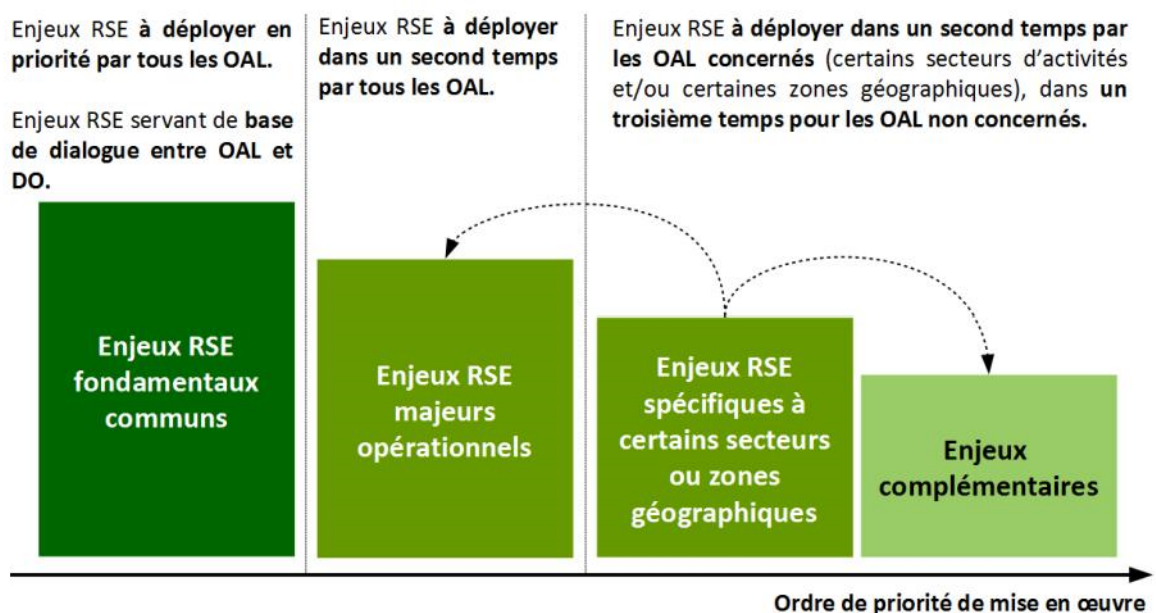
- **Juillet-septembre** : Enquête en ligne
- **Septembre-octobre** : Entretiens individuels
- **Octobre** : Consultation des organismes professionnels

DES ATTENTES CLAIRES DE LA PROFESSION concernant le statut et le contenu du référentiel

- **Des attentes claires de la profession ressortent des différentes étapes de la phase d'enquête, concernant son statut et son contenu.**
- **Statut** : un référentiel d'utilisation volontaire
- **Contenu** :
 - Une **synthèse des concepts** de la RSE facilement appropriable par les TPE / PME
 - Une **hiérarchisation des enjeux RSE** concernant les activités logistiques basée sur l'approche par la « matérialité », en cohérence avec les dernières évolutions des dispositions relatives au reporting extra-financier¹
 - Une **base commune d'indicateurs** pour les relations entre donneurs d'ordre et prestataires logistiques (appels d'offre)
 - Une **base de leviers d'action et d'indicateurs** pour le pilotage de la performance de ces enjeux

¹Cf ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'information non financière

ORDRE DE PRIORITE DE MISE EN OEUVRE DES ENJEUX RSE EN LOGISTIQUE DANS LE REFERENTIEL



Étape 1 : Enquête en ligne

Profil des répondants
Importance accordée à la RSE
Difficultés rencontrées
État des lieux des référentiels RSE en logistique
Objectifs et Indicateurs RSE en logistique
Critères RSE dans les appels d'offre logistique
Attentes sur le contenu du référentiel
Attentes sur le statut du référentiel

PROFIL DES RÉPONDANTS DE L'ENQUÊTE EN LIGNE

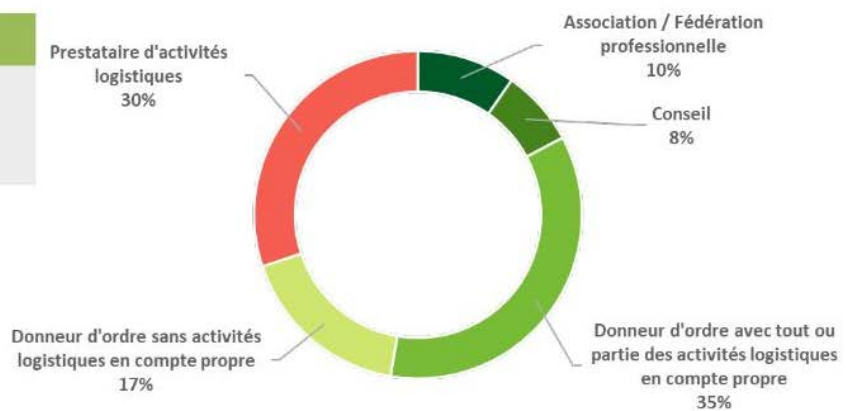
Résultats définitifs au 15/09/2017

Répondants

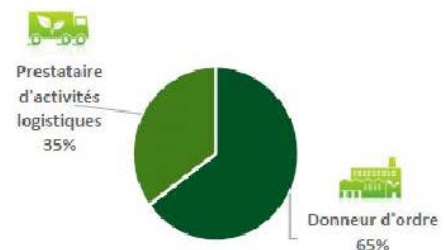
95

Visites uniques

921

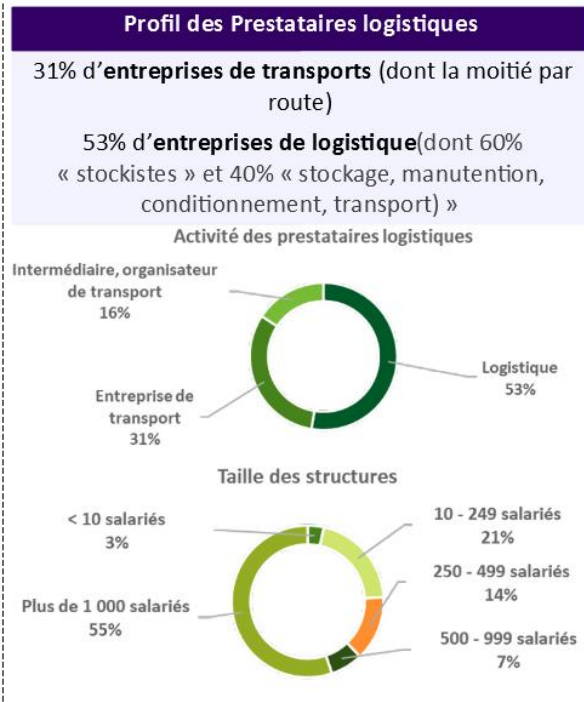
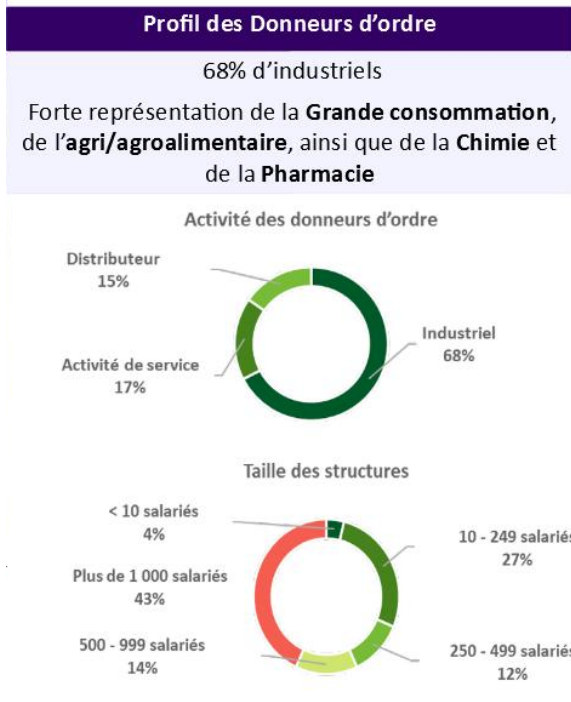


- 92% des répondants sont des entreprises ou des fédérations les représentant
- 88% des répondants ont rempli la totalité du questionnaire



Cette répartition comprend les entreprises répondantes, mais également les associations et organisations représentatives de ces acteurs. Cette remarque vaut pour tous les graphiques qui vont suivre.

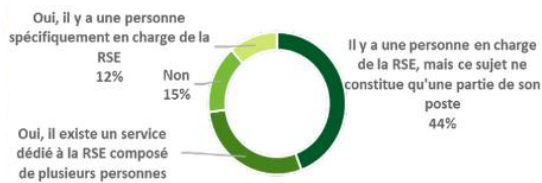
PROFIL DES RÉPONDANTS DE L'ENQUÊTE EN LIGNE



IMPORTANCE ACCORDÉE A LA RSE CHEZ LES RÉPONDANTS



Les répondants **donneurs d'ordre** sont des entreprises ayant mis en place des moyens humains dédiés à la RSE. Ils sont donc déjà sensibilisés à la RSE et possèdent des politiques en ce sens.



44% des **donneurs d'ordres** remontent à leur direction des indicateurs RSE concernant les activités logistiques. Ainsi, dans la majorité des cas, la logistique ne semble pas avoir été identifiée par les **donneurs d'ordre** comme un enjeu majeur de leur politique RSE.

Y'a-t-il un reporting d'indicateurs de performance RSE sur les activités logistiques au niveau de la direction de votre structure ?

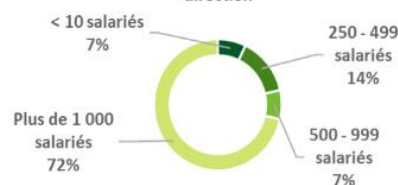


11% des **prestataires logistiques** ayant répondu à l'enquête n'ont pas de personne en charge de la RSE. Les répondants prestataires logistiques sont donc, à priori, des entreprises déjà sensibilisées à la RSE et ayant mis en place une politique en ce sens. A noter cependant que, dans plus de la moitié des cas, le collaborateur en charge de RSE n'a pas que cette fonction



La moitié des **prestataires logistiques** – et principalement les grandes entreprises – remonte à leur direction des indicateurs RSE concernant la logistique.

Taille des entreprises ayant un reporting d'indicateurs RSE spécifiques sur les activités logistiques au niveau de la direction



DIFFICULTÉS RENCONTRÉES DANS LA MISE EN PLACE D'UNE DÉMARCHE RSE EN LOGISTIQUE

2 difficultés majeures partagées par tous	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'absence de guide RSE pour la logistique ▪ La difficulté à définir des indicateurs
2 soucis plus présents chez les prestataires logistiques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La multiplicité des questionnaires, audits ▪ Les critères RSE hétérogènes dans les appels d'offre des donneurs d'ordre



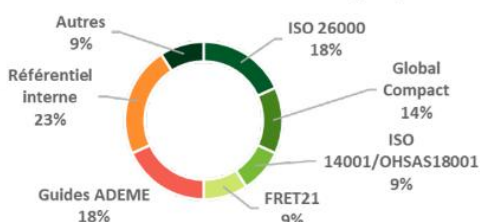
ÉTAT DES LIEUX DES RÉFÉRENTIELS RSE UTILISÉS PAR LES ENTREPRISES DU SECTEUR

Les acteurs de la logistique s'appuient – lorsqu'ils le font - sur une **variété de « référentiels », de nature très diverse**, pour mettre en œuvre la RSE dans leurs activités.
Il n'y a pas de référentiel spécifique à la logistique qui se dégage.

Les donneurs d'ordre sont 33% à s'appuyer sur un référentiel RSE pour l'activité logistique. Parmi eux :

- 23% utilisent un **référentiel développé en interne ou spécifique à un secteur**
- 32% utilisent des **référentiels globaux**, non-spécifiques à la logistique
- 36% utilisent des **référentiels centrés sur l'environnement et/ou la sécurité**

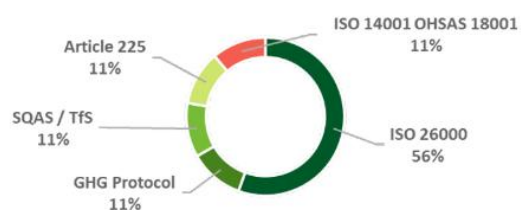
Sur quels référentiels votre organisation s'appuie-t-elle dans le cadre de sa démarche RSE en logistique ?



Les prestataires logistiques sont 36% à s'appuyer sur un référentiel RSE pour l'activité logistique. Parmi eux :

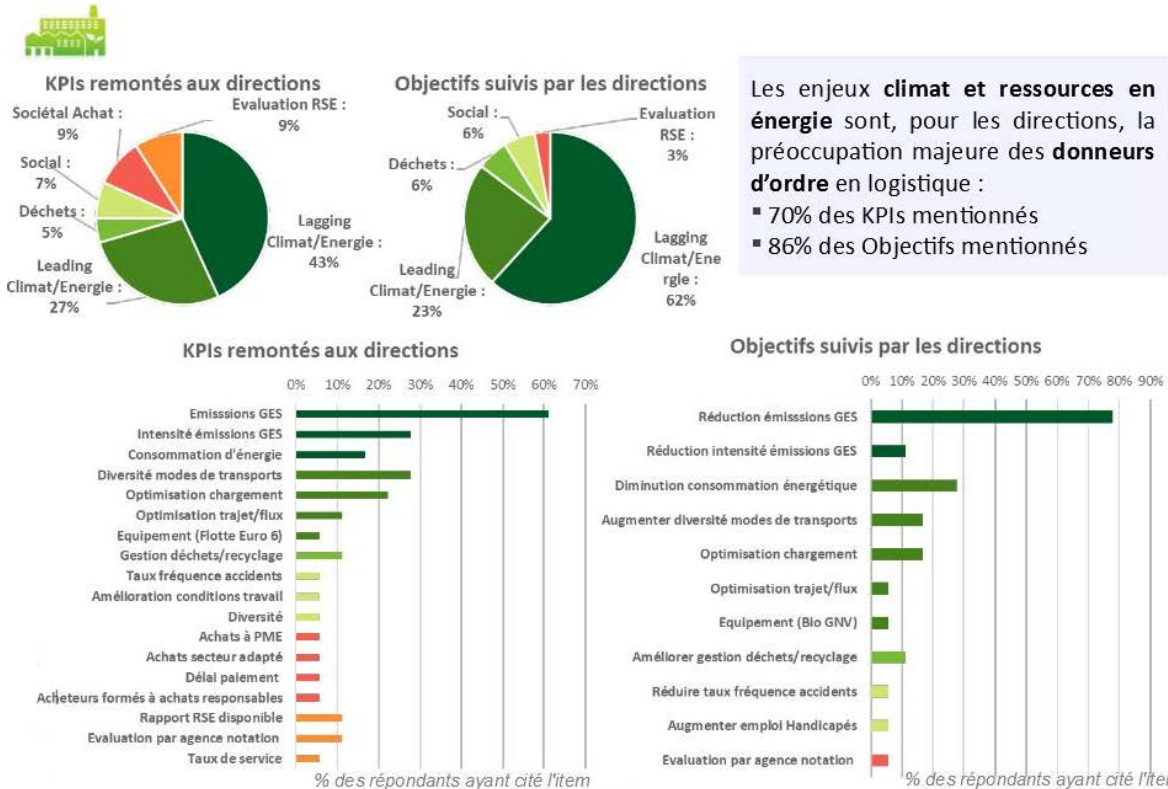
- 11% utilisent un **référentiel développé en interne ou spécifique à un secteur**
- 67% utilisent des **référentiels globaux**, non-spécifiques à la logistique
- 22% utilisent des **référentiels centrés sur l'environnement et/ou la sécurité**

Sur quels référentiels votre organisation s'appuie-t-elle dans le cadre de sa démarche RSE en logistique ?



OBJECTIFS ET KPIs RSE EN LOGISTIQUE

SUIVIS PAR LES DIRECTIONS DES DONNEURS D'ORDRE



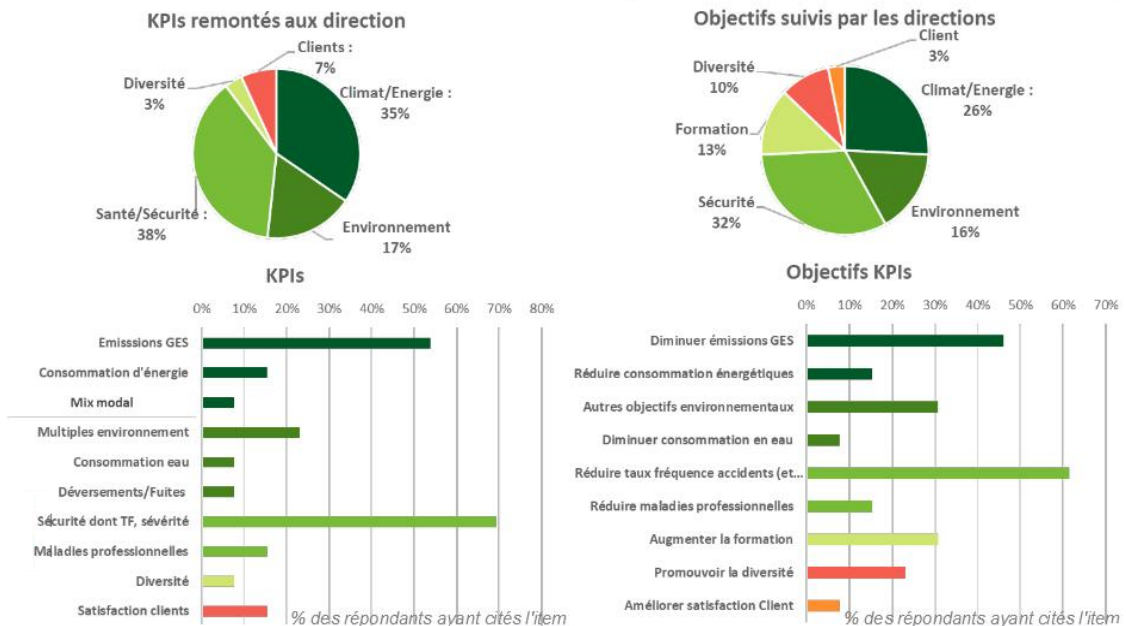
OBJECTIFS ET KPIs RSE EN LOGISTIQUE

SUIVIS PAR LES DIRECTIONS DES PRESTATAIRES LOGISTIQUES



Les enjeux **climat / environnement** et le **social** sont, pour leurs directions, la préoccupation majeure des **prestataires logistiques** :

- Environnement : 51% des KPIs et 42% des objectifs
- Social : 41% des KPIs et 55% des objectifs

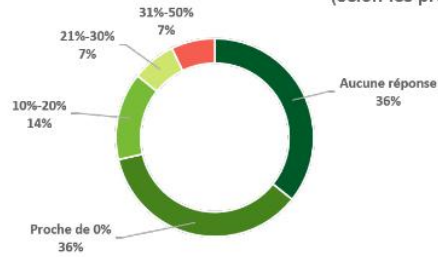


CRITERES RSE DANS LES APPELS D'OFFRE DES DONNEURS D'ORDRE PORTANT SUR DES PRESTATIONS LOGISTIQUES



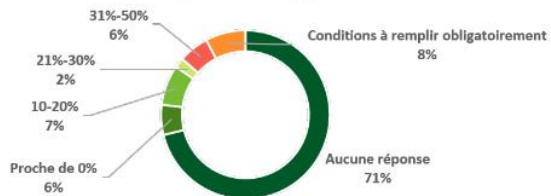
▪ Selon les prestataires logistiques ayant répondu, 28% des donneurs d'ordre intègrent des critères RSE dans leurs consultations

Part (exprimée en CA) des clients dont les A.O./ consultations contiennent des critères RSE (selon les prestataires)

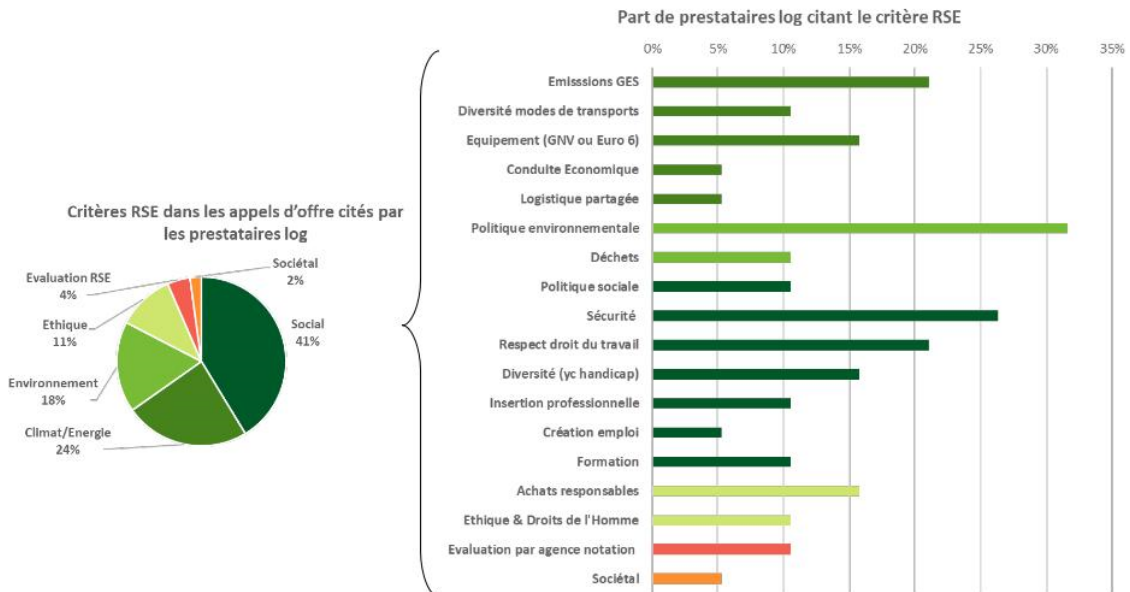


▪ Ce constat semble confirmé par les réponses des donneurs d'ordre concernant le poids qu'ils accordent aux critères RSE dans les appels d'offre

Poids accordé par les donneurs d'ordre aux critères RSE pas rapport aux conditions commerciales et techniques dans l'analyse de leurs appels d'offre



CRITERES RSE DANS LES APPELS D'OFFRE DES DONNEURS D'ORDRE PORTANT SUR DES PRESTATIONS LOGISTIQUES



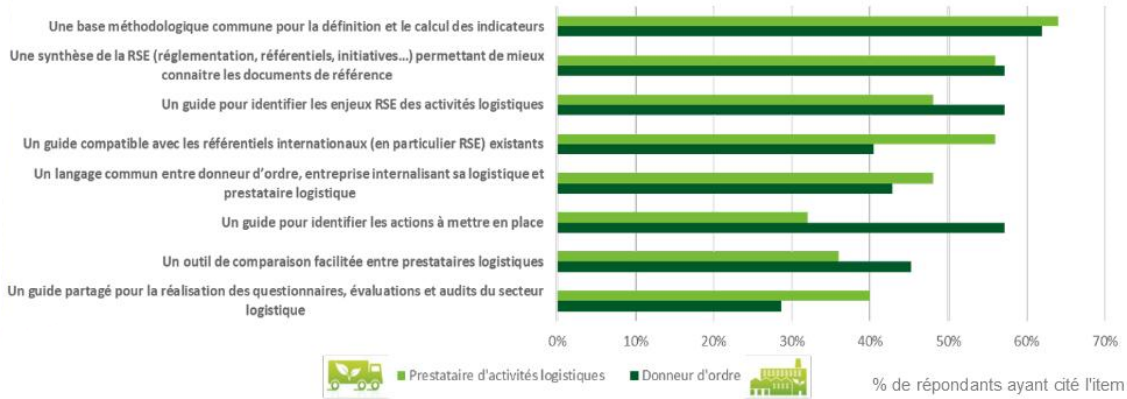
Selon les prestataires logistiques, les critères RSE présents dans les appels d'offre des donneurs d'ordre rejoignent les KPIs jugés majeurs par les prestataires logistiques :

- Les critères **sociaux** sont autant cités que les critères **environnementaux** et représentent 82% des critères cités
- Par ailleurs, le thème **Éthique et Droits de l'Homme** apparaît aussi dans ces consultations

ATTENTES EXPRIMÉES CONCERNANT LE CONTENU DU REFERENTIEL RSE LOGISTIQUE

4 attentes partagées par tous :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une base commune d'indicateurs ▪ Une synthèse de la RSE ▪ Un guide RSE en logistique, compatible à l'international, pour identifier les actions nécessaires ▪ Un langage commun entre donneurs d'ordre et prestataires de services logistiques
--	---

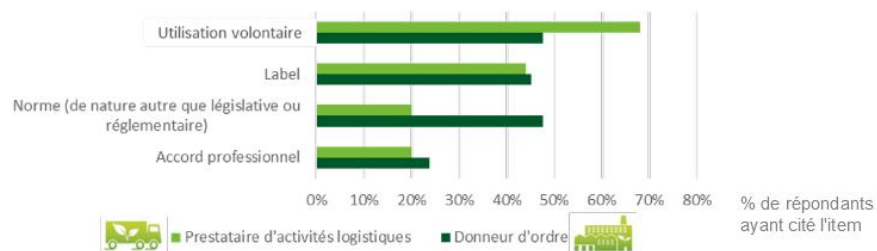
Attentes des répondants sur le contenu d'un référentiel en logistique



ATTENTES EXPRIMÉES CONCERNANT LE STATUT DU REFERENTIEL RSE LOGISTIQUE

Des attentes claires exprimées par les prestataires logistique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un référentiel d'utilisation volontaire, ▪ éventuellement un label, ▪ mais pas de norme ou d'accord professionnel.
Des attentes plus variées exprimées par les donneurs d'ordre	<ul style="list-style-type: none"> ▪ % similaire de réponses pour référentiel d'utilisation volontaire, un label, une norme ▪ mais pas d'accord professionnel.

Attentes des répondants sur le statut d'un référentiel logistique





Étape 2 : Enrichissement de la consultation avec des entretiens individuels

Objectifs

Entreprises rencontrées

Matrice de matérialité obtenue à l'issue de la phase d'enquête en ligne et des entretiens

Hiérarchie des enjeux

OBJECTIFS DES ENTRETIENS

Suite à l'enquête en ligne, une série de 26 entretiens a été menée entre septembre et octobre 2017.

Les interlocuteurs ont été sollicités de manière à recueillir l'avis de donneurs d'ordre et de prestataires d'activités logistiques représentatifs du secteur de la logistique.

Les objectifs de ces rencontres étaient de :

- Préciser un certain nombre de points ayant pu entraîné une mauvaise compréhension de l'enquête en ligne
- Confronter les résultats de l'enquête en ligne à l'avis des interlocuteurs
- Collecter des indicateurs de performance RSE suivis par les entreprises interviewés



ENTREPRISES RENCONTRÉES LORS DE LA PHASE D'ENTRETIENS

- Le panel des entreprises interrogées a été constitué de sorte que l'ensemble des secteurs et types d'acteurs pertinents soient représentés.
- Les interlocuteurs occupaient des fonctions de Responsable logistique ou de Responsable RSE/Développement durable
- Lorsque cela était possible, ces deux types d'interlocuteurs ont été interrogés en même temps

- **Donneurs d'ordre : secteurs représentés**

Pharmacie, cosmétologie et chimie fine	Textile	Agro-alimentaire	Grande distribution	Courrier
Chimie et pétrole	Utilities	Automobile	Équipements lourds	

- **Prestataires logistiques : secteurs représentés**

4PL	Transitaire	Transporteur routier	Transporteur maritime	Transporteur fluvial
Transporteur aérien	Transporteur ferroviaire	Entreposage	Immobilier logistique	



Étape 3 : Consultation des organismes professionnels

Objectifs de la consultation

Organisations ayant participé à la notation

Principales différences de notation

OBJECTIF DE LA CONSULTATION

La construction du référentiel se base sur une démarche associant fortement les acteurs de la filière logistique. Ainsi, la rencontre des organismes professionnels était un point de passage incontournable.

Le 2 octobre 2017, une session entière de la Commission Nationale des Services (Section Thématique Logistique et Supply chain) a été consacrée à la démarche du Référentiel RSE en logistique. Ce fut l'occasion de :

- Présenter la démarche et le contenu du référentiel
- Présenter les résultats de l'enquête en ligne
- Recueillir les avis des organismes professionnels sur les résultats de l'enquête en ligne
- Recueillir les avis et les attentes des organismes professionnels concernant le référentiel RSE en logistique

Après la réunion, chaque participant a été invité à noter par niveau de priorité chaque domaine d'action de la RSE et proposer des indicateurs



ORGANISMES PROFESSIONNELS AYANT PARTICIPÉ A LA NOTATION DES DOMAINES D’ACTION

Les organisations suivantes ont répondu à l’invitation qui leur a été faite de noter la priorité de chacun des domaines d’action de la RSE vis à vis des activités logistiques :

Ademe
AFILOG - Nexity
AFILOG - Virtuo
ASLOG
AUTF
Club Demeter
Coop de France
FAPICS

FNTR
Institut du Commerce
Interclustering - Euralogistic
LSN
Piles
SCAN - CASC
TLF
USNEF

Ainsi que deux représentants du monde académique

EM Normandie
Cret Log

ANNEXE 7 – BIBLIOGRAPHIE

Les références spécifiques à un enjeu précis de la RSE sont directement indiquées dans les fiches « Enjeu », et n'apparaissent pas dans cette bibliographie.

Type	Titre
Références majeures de la RSE (intersectorielles)	
<p>Conventions internationales (Elles définissent les principes de la RSE. À destination des entreprises et des États)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Déclaration universelle des droits de l'Homme (1948) • Le PIDESC : le Pacte International relatif aux Droits Économiques Sociaux et Culturels (1966) • Déclaration tripartite de l'OIT sur les multinationales (1977, amendé en 2000 et en 2006) • Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement (1992) • Déclaration de Johannesburg sur le développement durable (2002) • Principes directeurs de l'ONU sur les entreprises et les droits de l'Homme (2011) • Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales (2011) • Les Objectifs du Développement Durable (2015) et leurs 169 cibles.
<p>Référentiels d'engagement (Ils permettent aux entreprises de s'engager volontairement et publiquement à respecter des principes RSE, en lien avec les conventions internationales)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • UN Global Compact (en français, Pacte Mondial) (2000)¹⁸ • Accords-cadres : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Accords cadres internationaux (liste mise à jour en 2015) ◦ Accords cadres européens (ACE) : 143 début 2012 • Les principes pour des investissements responsables portés par l'ONU • Principes CERES
<p>Référentiel de politique RSE (Il définit un cadre pour la mise en œuvre d'une politique RSE par une entreprise)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • NF EN ISO 26000, Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale
<p>Référentiels de reporting (Ils définissent un cadre pour le reporting RSE des entreprises)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Global Reporting Initiative (GRI): principes de reporting et éléments d'information (rapport G4 partie 1); guide de mise en œuvre (rapport G4 partie 2) ; Outil en ligne d'utilisation du GRI pour le reporting RSE ; Outil Excel du GRI • EFFAS: KPIs for ESG (Environmental, Social & Governance Issues) • Integrated Reporting (IR)
<p>Lien entre les référentiels de la RSE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Guide : « Reporting RSE, déclaration de performance extra-financière : les nouvelles dispositions légales et réglementaires » (Medef, 2^e édition 2017) • GRI & ISO 26 000 : pour une utilisation conjointe • GRI & UN Global compact : pour une utilisation conjointe • Tableau de concordance : ODD et Principes du Global Compact
Sélection de références RSE spécifiques aux activités logistiques	
<i>(Une ressource spécifique à un enjeu précis de la RSE n'apparaîtra pas ici, mais directement dans la fiche action de l'enjeu en question)</i>	

¹⁸ Afin d'aider les entreprises à respecter les 10 principes du Pacte Mondial dans l'ensemble de leur chaîne d'approvisionnement, un [site internet](#) a été mis en place.

<p>Référentiel de politique RSE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le Green Freight Program de l'Environmental Defense Fund L' <i>Environmental Defense Fund</i> (EDF) est une ONG forte de 700 000 membres, et accréditée auprès de l'ONU depuis 1993. Le document « The green freight handbook » s'intéresse au transport de marchandises, et se veut un guide pratique pour développer un système de transport de fret durable. Pour cela, il définit des grands principes, traite la question de la mesure (que mesurer ?, comment ?, avec quels outils et quelles données ?), et fournit des exemples de mise en œuvre d'actions pratiques, ainsi qu'un diagnostic sous forme de questions permettant de se rendre compte des stratégies possibles à déployer dans chacun des principes, et de leur gain possible en termes de réduction d'émissions et de coûts. • « Manuel des bonnes pratiques de la logistique durable » (Pil'es, 2014) : Guide pratique dédié aux managers des entrepôts (ne traite pas les activités de transport), il permet de mettre en œuvre facilement et rapidement des actions de logistique durable au sein des usines logistiques, via des fiches pratiques mentionnant les modalités de mise en œuvre des actions, mais aussi la façon de communiquer en interne pour s'assurer l'adhésion des parties prenantes. Ces fiches prennent en compte la zone de l'entrepôt visée, les collaborateurs concernés (selon le métier) et la thématique du développement durable associée. • Ressources sur les ODD dans le secteur transports (en anglais, accessible ici), ainsi que les travaux sur la supply chain durable développés par le Global Compact de l'ONU (en anglais, accessible ici).
<p>Référentiels de reporting</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Guide de l'EFFAS « KPIs for ESG » Ce guide propose un ensemble d'indicateurs RSE précis pour les activités logistiques suivantes : <i>delivery services</i> (messagers et expressistes), <i>marine transportation</i> (opérateur de transport maritime), <i>railroads</i> (opérateur de transport ferroviaire de fret), <i>transportation services</i> (prestataires de services logistiques, ainsi que les opérateurs des ports, aéroports, etc.) et <i>trucking</i> (opérateur de transport routier). • « GRI logistics and transportation sector supplement, pilot version 1.0 » 2006 • Immobiliers logistiques En 2013, France GBC a réalisé un guide sur le reporting RSE dans le secteur de l'immobilier et de la construction, afin d'aider les entreprises concernées par le reporting RSE annuel réglementaire. Au niveau européen, l'EPRA (<i>European Public Real Estate</i>) a publié un guide de reporting en septembre 2011. • Sustainability Accounting Standard Le SASB (<i>Sustainability Accounting Standard Board</i>) a développé, pour le secteur de la logistique aux USA, des « industry specific research briefs » concernant les différents modes de transport (route, rail, aérien, maritime). Ces « documents de recherche » décrivent les principaux enjeux, risques et opportunités en matière de RSE de ces secteurs (leur matérialité) susceptibles d'impacter la valeur des entreprises. Ils concernent les aspects environnemental, sociétal, de capital humain, de modèles d'affaires et d'innovation, de leadership et de gouvernance. Ces guides proposent un nombre limité d'indicateurs quantitatifs de performance (<i>Sustainability accounting metrics</i>) pour chacun des modes de transport.
<p>Label</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Référentiel Label 6 PL Label centré uniquement sur les activités en entrepôt, et issu d'un travail conjoint du club logistique du Havre et de Logistique Seine Normandie, grâce à des financements de la Région, de l'Ademe et de l'Europe. Ce référentiel est structuré en cinq piliers : Gouvernance ; Social ; Environnement ; Économie ; Énergie. Chaque pilier est composé de dix rubriques, contenant des indicateurs de performance (quantitatif) et de déploiement (qualitatif). Le principe du label est de pousser les entreprises vers une amélioration de leur performance logistique, et est fondé sur l'amélioration et non pas un niveau défini. Ce n'est pas une norme.

Sélection de ressources RSE sectorielles (hors activités logistiques) (Une ressource spécifique à un enjeu précis de la RSE n'apparaîtra pas ici, mais directement dans la fiche action de l'enjeu en question)	
Initiatives RSE sectorielles	<ul style="list-style-type: none"> • Voir le rapport : Initiatives RSE sectorielles, les fédérations professionnelles s'engagent pour la RSE (ORSE et MEDEF, 2016)
Référentiels de reporting sectoriel	<ul style="list-style-type: none"> • 10 déclinaisons sectorielles des GRI G4. Par ailleurs, les G4 du GRI peuvent être triées sous le prisme de la fonction supply chain (GRI et supply chain) • Guide de reporting RSE pour le secteur des coopératives agricoles et agroalimentaires (Coop de France, décembre 2014) • Référentiel de reporting RSE pour le secteur de la construction et de l'immobilier (France GBC, 2013)
Principales normes rentrant dans un des champs de la RSE (Une ressource spécifique à un enjeu précis de la RSE n'apparaîtra pas ici, mais directement dans la fiche action de l'enjeu en question)	
Documents normatifs liés à l'ISO 26 000	<ul style="list-style-type: none"> • Normes internationales (ISO) : <ul style="list-style-type: none"> ◦ NF ISO 20 400 : Achats responsables – Lignes directrices • Normes françaises : <ul style="list-style-type: none"> ◦ NF X 30-029 : Responsabilité sociétale — Analyse de matérialité — Priorisation des domaines d'action et des parties prenantes selon les lignes directrices de la norme ISO 26000 ◦ NF X50-135 COLLECTION : Fonction achats – Achats Responsables – Guide d'utilisation de l'ISO 26000 – Collection des parties 1 et 2 de la norme NF X50-135 • Normes expérimentales : <ul style="list-style-type: none"> ◦ XP X30-027 : Développement durable — Responsabilité sociétale — Rendre crédible une démarche de responsabilité sociétale basée sur l'ISO 26 000 • Fascicules de documentation : <ul style="list-style-type: none"> ◦ FD X 30-031, Responsabilité sociétale – Gouvernance et responsabilité sociétale – ISO 26 000 ◦ FD X 30 – 024 de 2014 : responsabilité sociétale : guide pour la conduite des missions de vérification ◦ FD X30-028 : Guide d'utilisation de l'ISO 26 000 pour le secteur de la communication • Documents de bonnes pratiques : <ul style="list-style-type: none"> ◦ BP X30-034 : Responsabilité sociétale — Guide d'utilisation de la norme ISO 26 000 pour les opérateurs de transports publics de voyageurs • Accords : <ul style="list-style-type: none"> ◦ AC X30-030 : Guide d'utilisation de la norme ISO 26 000:2010 pour le secteur de l'agroalimentaire (Tirage 2 (2012-10-01) ◦ AC X30-077 : Guide de responsabilité sociétale pour les acteurs d'un territoire — Une expérimentation ISO 26 000 en Seine-et-Marne ◦ AC X30-032 : Guide d'utilisation de la norme ISO 26 000:2010 pour la filière vin
Systèmes de management	<ul style="list-style-type: none"> • Famille ISO 9000 : Management de la qualité (notamment 9001 et 9004) • Famille ISO 14 000 : Management environnemental (notamment 14 001) • ISO 18 000 : Management de la sécurité • ISO 31 000 : Management du risque • ISO 39 001 : Management de la sécurité routière • ISO 45 001 : Santé et sécurité au travail (prévue pour octobre 2016, se basant sur l'OHSAS 18 001) • ISO 50 001 : Management de l'énergie • Norme EMAS • OHSAS 18 001 (management de la santé et de la sécurité au travail), norme britannique

	<ul style="list-style-type: none"> • SA 8000 de l'ONG <i>Social Accountability International</i> (trois documents : la norme, l'annexe avec les indicateurs de Performance, et les lignes directrices pour la mise en œuvre). • ISO/PC 278 (Management anti-corruption)
Principales normes et documents normatifs liés à la logistique	<ul style="list-style-type: none"> • Normes françaises : <ul style="list-style-type: none"> ◦ NF EN 14943 (2006) : Services de transport – Logistique – Glossaire de termes ◦ NF X50-600 (2006) : Management logistique – Démarche logistique et gestion de la chaîne logistique • Fascicules de documentation: <ul style="list-style-type: none"> ◦ FD X 50-605 (2008) : Performance logistique : de la stratégie aux indicateurs ◦ FD X50-604 (2010) : Management de la logistique – Processus logistique – Description des étapes du processus de gestion de la chaîne logistique
Autres ressources en ligne (Une ressource spécifique à un enjeu précis de la RSE n'apparaîtra pas ici, mais directement dans la fiche action de l'enjeu en question)	
Outils d'auto-évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Guide de la performance globale (GPS) proposé par le centre des jeunes dirigeants (CJD) (gratuit) • Le Diag 26 000 (gratuit) • Outil d'auto-évaluation en ligne du Global Compact (Pacte Mondial)
Dispositifs d'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositif Ademe accompagnement des TPE dans la réduction des coûts : https://www.gagnantessurtouslescouts.fr/
Ressources diverses	<ul style="list-style-type: none"> • L'Essentiel 2018 (Union TLF, 2018) • Observatoire de branche : Vous trouverez, sur http://www.optl.fr/, l'ensemble des publications réalisées par l'Observatoire Prospectif des métiers et des qualifications dans les Transports et la Logistique. Ils proposent, au national et dans chaque région, des points de repères liés notamment aux caractéristiques des salariés et aux conditions d'emploi dans la branche. • Itinéraire égalité - http://www.egalite.aft-dev.com/ : Outil internet conçu par l'AFT avec le soutien du FSE pour promouvoir l'égalité professionnelle dans le transport. • Base de données bonnes pratiques RSE : http://www.bipiz.org/ • Base de données des rapports RSE d'entreprises (périmètre international) : http://database.globalreporting.org/search • Reporting RSE, le site internet dédié au reporting RSE des entreprises • Centre de ressources sur les Entreprises et les Droits de l'Homme • Ressources RSE • Palette d'outil du site CSR Europe (The European Business Network for Corporate Social Responsibility)¹⁹ • http://csrgov.dk/home/0/2 • Outil CSR compass propre aux activités de la supply chain • Outil du global compact d'auto-évaluation RSE de sa supply chain
Aperçu des programmes liés à la RSE en logistique	<ul style="list-style-type: none"> • Carte des initiatives (globales, régionales, nationales)
Documents divers (Une ressource spécifique à un enjeu précis de la RSE n'apparaîtra pas ici, mais directement dans la fiche action de l'enjeu en question)	

¹⁹Née dans les années 2000 sous l'impulsion de Jacques Delors, CSR Europe est devenue une plateforme réunissant plus de 5000 entreprises et fédérant un réseau de 80 organisations locales.

Guides pratiques RSE à destination des TPE/PME	<ul style="list-style-type: none"> • La Responsabilité Sociétale des Entreprises : Une opportunité pour les PME. Guide de bonnes pratiques pour les PME (CPME) • Cap vers la RSE pour les TPE/PME : c'est possible ! (Medef, 2017)
Guides pratiques RSE à destination des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> • Le guide des ODD à destination des entreprises (GRI, Global Compact, WBCSD, 2017) • Entreprises, contribuez aux Objectifs de Développement Durable! (Global compact France, 2016) • CAP vers la RSE : Faire de la responsabilité sociétale de l'entreprise un levier de performance (Medef, 2012) • <i>Beyond supply chains, empowering responsible value chains</i> (WEF, 2014): Ensemble de 31 actions concrètes permettant de développer une performance globale dans l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, et portant sur le design du produit, les achats, la production, la distribution, et sur la fin de vie du produit. • <i>A practical guide for supply chain sustainability</i> (Global Compact, 2015): Fournit un guide pratique aux entreprises afin de les aider à appliquer les principes du pacte mondial dans l'ensemble de leur chaîne d'approvisionnement.
Analyses des pratiques RSE des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> • Comparatif de la performance RSE des entreprises françaises avec celle des pays de l'OCDE et des BRICS (EcoVadis / Le médiateur des entreprises, 2017) • RSE, place de l'entreprise dans la société : quels engagements de la France ? (France Stratégie, 2017) • L'émergence des pratiques éco-responsables : Analyses dans le bâtiment, la méthanisation et le transport-logistique (Céreq études, 2017) • Les pratiques environnementales des entreprises (Insee Première, 2017) • Entreprises engagées pour les ODD, quelles pratiques se démarquent ? (B&L évolution, 2017) • Rapport d'information sur la mise en œuvre des objectifs de développement durable en France, Par MM. Hervé MAUREY et Jérôme BIGNON (Sénat, 2017) • La responsabilité sociétale des entreprises : une démarche déjà répandue (2012, INSEE) • Trajectoire de la France à la suite du Grenelle Environnement : indicateurs de résultats (2012)
Connaissance du secteur de la logistique	<ul style="list-style-type: none"> • Panorama des Acteurs de la Logistique, du Transport et de la Supply Chain (Afilog, 2017) • Panorama des emplois (AFT) • Logistics Competencies, Skills, and Training (World Bank, 2017)
Autres documents	<ul style="list-style-type: none"> • Objectifs de Développement Durable et entreprise : enjeux et opportunités (CGDD, 2017) • La RSE : une voie pour la transition économique, sociale et environnementale (Alain Delmas, juin 2013) • Rapport « The UN Global Compact-Accenture CEO Study on Sustainability 2013" étude de l'ORSE sur le contenu des questionnaires RSE adressés par les donneurs d'ordres aux prestataires • Responsabilité sociale des entreprises et compétitivité, évaluation et approche stratégique (France Stratégie, 2016) • Sustainability Topics for sectors : what do stakeholders want to know ? (GRI, 2013) • Greening The building supply chain (ONU, 2015) • Rapport du forum économique mondial: "Building resilience in supply chains" (2013) • Rapport DHL sur la logistique juste et durable (2015) • Dutch logistics 2040: designed to last (2013) • A Journey to a more efficient and environmentally sustainable global freight sector (Smart Freight Centre, 2017)
Documents académiques	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sustainable Supply Chains: A Research-based Textbook on Operations and Strategy</i> (Vol. 4). Springer. (Bouchery et al, 2016) 	

- The Impact of Corporate Social Responsibility (CSR) on the Supply Chain (SC) Performance of the Luxury Fashion Industry (Karaosman, 2015)
- *Green logistics: Improving the environmental sustainability of logistics*. Kogan Page Publishers. (McKinnon, A., Browne, M., Whiteing, A., & Piecyk, M. (Eds.), 2015)
- Logistics service providers and corporate social responsibility: sustainability reporting in the logistics industry (Piecyk et Bjorklund, 2014)
- Promoting corporate social responsibility in Logistics throughout Horizontal Cooperation (Raul Leon, 2014)
- The impact of corporate social responsibility on investment recommendations (Harvard, 2014)
- Sustainable supply chains: a framework for environmental scanning practices. *International Journal of Operations & Production Management*, 34(5), 664-694. (Fabbe-Costes, N., Roussat, C., Taylor, M., & Taylor, A., 2014)
- Supply chain optimization with sustainability criteria (Yann Bouchery, 2013)
- Mapping Social sustainability in SC processes: a literature review (Ha H. Ta, 2013)
- SCM –A three dimensional framework (2013)
- Investigating the relationship of sustainable supply chain management with corporate financial performance (Wang, 2013)
- A framework for analysing supply chain performance evaluation models. *International Journal of Production Economics*, 142(2), 247-258. (Estampe, D., Lamouri, S., Paris, J. L., & Brahim-Djelloul, S., 2013)
- Qu'est-ce que la logistique durable? Analyse des discours d'acteurs en France. *Logistique & Management*, 21(1), 45-61. (Rollet, A., Roussat, C., Fabbe-Costes, N., & Sirjean, S., 2013)
- How logistics Firms deal with and report on CSR Expectations (Mengni Tong, 2012)
- Sustainable supply chain management: theoretical literature overview (2012)
- Mapping corporate responsibility and sustainable supply chains: an exploratory perspective. *Business Strategy and the Environment*, 21(7), 475-494. (Carbone, V., Moatti, V., & Vinzi, V. E., 2012)
- Modèles d'évaluation des performances économique, environnementale et sociale dans les chaînes logistiques (Emilie Chardine, 2011)
- Future sustainable supply chains: what should companies scan?. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 41(3), 228-252. (Fabbe-Costes, N., Roussat, C., & Colin, J., 2011)
- Environmental sustainability and supply chain management – A framework of Cross functional integration and knowledge transfer (Dorli Harms, 2011)
- SCM and sustainability: procrastinating integration in mainstream research (Marisa De Brito, 2010)
- Key performance indicators for sustainable distribution supply chains: Set building methodology and application. *Cahiers de recherche*, 8, 37-56. (Bouchery, Y., Ghaffari, A., & Jemai, Z., 2010)
- Measurement of CO 2 emissions from road freight transport: a review of UK experience. *Energy policy*, 37(10), 3733-3742. (McKinnon, A. C., & Piecyk, M. I., 2009)
- Etude exploratoire sur la perception de la RSE par les responsables logistiques (Senkel et al, 2009)
- An exploration of measures of social sustainability and their application to supply chain decisions; *Journal of Cleaner Production* (Hutchins et Sutherland, 2008)
- Greening the supply chain: Preliminary results of a global survey. In *Supply Chain Forum: An International Journal* (Vol. 9, No. 2, pp. 66-76). Taylor & Francis. (Carbone, V., & Moatti, V., 2008)
- La place du transport dans les organisations logistiques durables. *Les cahiers scientifiques du transport*, (54), 11-24. (Blanquart, C. & Carbone, V., 2008)
- Urban goods movement and air quality policy and regulation issues in European cities. *Journal of Environmental Law*, 20(2), 245-266. (Dablanc, L., 2008)
- The influence of corporate social responsibility on SCM (Bojan Rosi)

Typologie	Sites internet (liste non exhaustive)
Institutions publiques	Plateforme RSE de France Stratégie
	Site internet du Ministère de la Transition écologique et solidaire (MTES)
	Ministère des Affaires étrangères et du Développement international
	Ministère de l'Économie et des Finances : site de la DGE et site de la DG Trésor
	CESE – Conseil économique, social et environnemental
	Ministère de la Justice
	Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social
	Point de contact national (PCN) de l'OCDE

	Plateforme des rapports financiers et extra-financiers
Entreprises et monde économique	<p>AFEP – Association française des entreprises privées : http://www.afep.com</p> <p>AFG – Association Française de la Gestion Financière : http://www.afg.asso.fr/</p> <p>ANDRH – L'Association Nationale des Directeurs des Ressources Humaines : https://www.andrh.fr/presentation/1/presentation</p> <p>C3D – Collège des directeurs du développement durable : http://www.cddd.fr/</p> <p>CPME – Confédération des petites et moyennes entreprises : https://www.cpme.fr</p> <p>Coop de France – Les entreprises coopératives : https://www.lacooperationagricole.coop/</p> <p>FIR – Forum pour l'investissement responsable : http://www.frenchsif.org/isr-esg/</p> <p>Global Compact France : http://www.globalcompact-france.org/</p> <p>MEDEF – Mouvement des entreprises de France : www.medef.com</p> <p>OREE – Organisation pour le Respect de l'Environnement dans l'Entreprise : http://www.oree.org/index.html</p> <p>ORSE – Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises : https://www.orse.org/</p> <p>UIC – Union des Industries Chimiques : www.uic.fr/</p> <p>U2P – Union des entreprises de proximité : u2p-france.fr/</p> <p>Réseau Alliance (cluster régional sur la RSE) : https://www.reseau-alliances.org/</p>
Organisations syndicales de salariés	<p>CFDT – Confédération française démocratique du travail : https://www.cfdt.fr/portail/confederation-j_5</p> <p>CFE/CGC – Confédération française de l'encadrement – Confédération générale des cadres : www.cfecgc.org</p> <p>CFTC – Confédération française des travailleurs chrétiens : https://www.cftc.fr/fr/</p> <p>CGT – Confédération générale du travail : www.cgt.fr/</p> <p>FO – Force ouvrière : https://www.force-ouvriere.fr/</p> <p>UNSA – Union nationale des syndicats autonomes : www.unsa.org/</p>
Organisations de la société civile	<p>Amnesty International France https://www.amnesty.fr/</p> <p>Association 4D – Association Dossiers et Débat pour le Développement Durable https://www.association4d.org/</p> <p>CCFD – Comité Catholique contre la Faim et pour le Développement https://ccfd-terresolidaire.org/</p> <p>FCRSE – Forum citoyen pour la RSE http://forumcitoyenpoullarse.org/</p> <p>FNH – Fondation pour la Nature et l'Homme http://www.fondation-nature-homme.org/</p> <p>FNE – France Nature Environnement https://www.fne.asso.fr/</p> <p>Humanité et Biodiversité www.humanite-biodiversite.fr/</p> <p>Léo Lagrange Consommateurs www.leolagrange-conso.org/</p> <p>ATD Quart Monde https://www.atd-quartmonde.fr/</p> <p>LDH – Ligue des Droits de l'Homme https://www.ldh-france.org/</p> <p>SHERPA https://asso-sherpa.org/</p>
Chercheurs et développeurs de la RSE	<p>ADERSE – Association pour le Développement de l'Enseignement et de la Recherche sur la Responsabilité Sociale de l'Entreprise http://www.aderse.org/</p> <p>Comité DD et RSE de Consult'in France https://consultinfrance.fr/qui-sommes-nous/comite-dd-rse/</p> <p>Comité 21 – Réseau des acteurs du développement durable http://www.comite21.org/</p> <p>FACE – Fondation Agir contre l'exclusion https://www.fondationface.org</p> <p>ObsAR – Observatoire des Achats Responsables http://www.obsar.asso.fr/</p> <p>RIODD – Réseau International de Recherche sur les Organisations et le Développement Durable http://riodd.net/</p>

ANNEXE 8 – CORRESPONDANCE AVEC LE LABEL « RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES » (RFAR)

1. Le label « Relations fournisseurs et achats responsables » vise à distinguer les organisations ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs.

Sous sa forme initiale, le label « Relations fournisseur responsables » a été le premier label en la matière remis par les pouvoirs publics. Attribué pour une période de trois ans, il a été décerné pour la première fois le 20 décembre 2012, en présence de Fleur PELLERIN, ministre chargée des Petites et Moyennes Entreprises, de l'Innovation et de l'Économie numérique, aux entreprises Legrand, Société Générale, SNCF et Thalès. Depuis, de nombreuses organisations ont également été labellisées.

Ce label s'inscrit dans le prolongement et la mise en application des 10 engagements pour des achats responsables définis par la *Charte Relations fournisseurs responsables*. Il repose également sur « la liste des 36 mauvaises pratiques » répertoriée dans le rapport Volot du 30 juillet 2010 ainsi que sur la prise en compte des meilleures pratiques observées chez les labellisés durant la période d'expérimentation avant mi-2015 pour constituer la version 2 du référentiel du label.

La nouvelle version, entrée en vigueur au 1^{er} octobre 2017, est adossée à la norme ISO 20 400 : 2017 Achats Responsables – Lignes directrices. Le nom du label a changé pour accompagner cette évolution en devenant le label « Relations fournisseurs et achats responsables ». **Il reste le seul attribué par les pouvoirs publics en la matière.**

Afin de consolider leur engagement de progrès en matière d'achats, toutes les organisations adhérant aux principes de la *Charte Relations fournisseurs responsables* sont invitées à se porter candidates au *Label Relations fournisseurs et achats responsables*. Pour l'obtenir, l'entité candidate doit au préalable se soumettre à une évaluation conduite par un des évaluateurs tiers externes neutres et indépendants qui ont été agréés par le labellisateur (Médiation des entreprises/Conseil National des Achats).

Les domaines et les critères d'évaluation du label RFAR sont les suivants (parmi lesquels certains sont rédhibitoires)

1 – Engagement et gouvernance de l'organisation dans une démarche d'achats responsables

- Alignement de la politique et la stratégie d'achat responsable de l'organisation avec les objectifs RSE fixés par la Direction
- Gestion des risques et opportunités pour définir des priorités
- Prévention de la corruption

2 – Conditions de la qualité des relations fournisseurs et sous-traitants

- Professionnalisation de la fonction et du processus achats
- Pilotage des relations fournisseurs et développement de la médiation
- Retour d'expérience, Écoute active de la voix des fournisseurs

3 – Respect des intérêts des fournisseurs et des sous-traitants

- Équité financière vis-à-vis des fournisseurs
- Promotion de relations durables et équilibrées
- Égalité de traitement entre les fournisseurs et les sous-traitants

4 – Intégration de la responsabilité sociétale dans le processus achats

- Préparation d'une stratégie de sourcing responsable
- Intégration des spécifications RSE dans le cahier des charges
- Intégration des performances RSE des fournisseurs et sous-traitants

5- Impacts des achats sur la compétitivité économique de l'écosystème

- Appréciation de l'ensemble des coûts du cycle de vie
- Contribution au développement du territoire
- Aide à la consolidation des filières et au déploiement international

Pour tout renseignement complémentaire, aller sur le site www.rfar.fr , onglet « label ».

2. Grille de correspondance

Enjeux du Référentiel RSE en logistique	Domaines du Label RFAR
GOV 1 – « Intégration de la RSE dans la stratégie et dans la gestion des risques et des opportunités »	Domaine 1 – « Engagement et gouvernance de l'organisation dans une démarche d'achats responsables ». 2 critères (sur les 3 compris dans ce domaine) , notamment avec des questions rédhibitoires : <ul style="list-style-type: none"> • Critère 1.1 Alignement de la politique et de la stratégie d'achat responsable avec les objectifs RSE fixés par la Direction • Critère 1.2 Gestion des risques et opportunités pour définir des priorités
Enjeu DDH1 - « Promotion de la RSE dans la chaîne de valeur (devoir de vigilance) »	Domaine 4 – « Intégration de la responsabilité sociétale dans le processus d'achat ». 3 critères : <ul style="list-style-type: none"> • Critère 4.1 Préparation d'une stratégie de sourcing responsable • Critère 4.2 Intégration des spécifications RSE dans les cahiers des charges • Critère 4.3 Intégration des performances RSE de s fournisseurs et sous-traitants.
Enjeu LOY1 – « Corruption et fraude »	Domaine 1 – « Engagement et gouvernance de l'organisation dans une démarche d'achats responsables »:1 critère : <ul style="list-style-type: none"> • Critère 1.3 : Prévention de la corruption. Il s'agit d'un critère rédhibitoire si aucun dispositif applicable à l'ensemble de l'organisation n'est mis en place.
Enjeu LOY2 – « Concurrence loyale »	Domaine 3 – « Respect des intérêts des fournisseurs et sous-traitants » :1 critère : <ul style="list-style-type: none"> • Critère 3.3 : Égalité de traitement
Enjeu LOY3 — « Liens durables avec les clients, sous-traitants et fournisseurs »	Domaine 2 – « Conditions de la qualité de la relation fournisseur ». 1 critère : <ul style="list-style-type: none"> • Critère 2.3 Retour d'expérience, Écoute active de la voix des fournisseurs

	<p>Domaine 3 – « Respect des intérêts des fournisseurs et des sous-traitants ». 1 critère :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Critère 3.2 Promotion de relations durables et équilibrées
Enjeu C/C1 – « Pratiques loyales en matière d'informations et de contrats »	<p>Domaine 3- « Respect des intérêts des fournisseurs et des sous-traitants. » 1 critère :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Critère 3.2 Promotion de relations durables et équilibrées <p>Il s'agit d'un critère rédhibitoire si les clauses contractuelles sont non négociées ou déséquilibrées</p>
Enjeu C/C3 – « Service après-vente et résolution des litiges »	<p>Domaine 2 – « Conditions de la qualité de la relation fournisseur ». 1 critère :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Critère 2.2 Pilotage des relations fournisseurs et développement de la médiation <p>Il s'agit d'un critère rédhibitoire s'il n'y a pas de médiateur interne désigné pour être saisi directement par les fournisseurs pour régler les différends.</p>
Enjeu TER1 – « Implication dans les territoires »	<p>Domaine 5 – « Impacts des achats sur la compétitivité économique de l'écosystème ». 1 critère :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Critère 5.2 Contribution au développement du territoire

A noter :

4 autres critères du label Relations fournisseurs et achats responsables ne sont pas présentés dans cette grille de correspondance :

- Professionnalisation de la fonction et du processus achats
- Équité financière vis-à-vis des fournisseurs
- Appréciation de l'ensemble des coûts du cycle de vie
- Aide à la consolidation des filières et déploiement à l'international

CONTACT

referentielrselogistique@developpement-durable.gouv.fr



**Ministère de la Transition
écologique et solidaire**

Hôtel de Roquelaure
246 boulevard Saint-Germain
75007 Paris

Tél. 33 (0)1 40 81 21 22

ecologique-solidaire.gouv.fr

**Ministère de
l'Économie et des Finances**

139 Rue de Bercy,
75012 Paris

Tél. 33 (0)1 40 04 04 04

economie.gouv.fr

www.ecologique-solidaire.gouv.fr/referentiel-responsabilite-societale-des-entreprises-rse-en-logistique.