

Branche des commerces de gros (IDCC 573) Référentiel de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) pour le secteur de la distribution professionnelle du second œuvre du bâtiment et de l'industrie



En aucun cas AKTO et la Branche des commerces de gros (IDCC 573) ne seront tenus responsables de l'utilisation, de l'interprétation et/ou de l'application qui sera faite de ce document. Tout dommage résultant directement ou indirectement de l'utilisation du présent document technique, et/ou toute sanction prononcée par les autorités dans le cadre de dispositions réglementaires de niveau européen ou national seront supportés exclusivement par l'utilisateur du document.

Toute reproduction de la présente publication, partielle ou totale, par quelque procédé que ce soit, destinée à une utilisation collective est interdite sans l'autorisation de AKTO et constitue une infraction sanctionnée par le code de la propriété intellectuelle.

©AKTO, 2024, tous droits réservés

Édito

La branche des commerces de gros (IDCC 573) a fait le choix d'accompagner les entreprises de l'un de ses secteurs, celui de la distribution professionnelle du second œuvre du bâtiment et de l'industrie, dans la dynamique de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) en les dotant d'un référentiel et d'outils d'accompagnement pratiques.

À l'interface entre les fabricants et les professionnels (artisans, entreprises), les entreprises du second œuvre du bâtiment et de l'industrie sont une pierre angulaire dans la chaîne de valeur du bâtiment. À ce titre, leur contribution au développement durable est essentielle. En sélectionnant des produits et des solutions à valeur ajoutée au regard de l'impact environnemental ; en garantissant un approvisionnement continu et fiable au regard de leur expertise en matière de conseils, notamment techniques ; les professionnels du secteur facilitent l'essor des équipements, des solutions et des pratiques permettant aux acteurs du bâtiment de se conformer à différentes réglementations (par exemple, exigences en matière de construction neuve (RE2020), de rénovation énergétique (MaPrimeRénov', MaPrimeAdapt', Règlements européens sur les produits de construction ou l'écoconception...) et de décarbonation du secteur du Bâtiment (Stratégie Nationale Bas Carbone SNBC, paquet « Climat » européen...)).

Outre cet impact au niveau global, l'engagement de l'entreprise dans une démarche de RSE est un élément de différenciation commerciale et de réduction des coûts ; un moyen d'améliorer sa réputation ; et un vecteur de fidélisation des collaborateurs.

Ce référentiel et les outils d'accompagnement¹ permettront aux entreprises du secteur de la distribution professionnelle du second œuvre du bâtiment et de l'industrie, quelle que soit leur taille et leur niveau d'engagement, d'initier, poursuivre ou améliorer leur démarche RSE.

Conçu comme un guide pratique ancré dans la réalité du secteur de la distribution professionnelle du second œuvre du bâtiment et de l'industrie, nous souhaitons que ce référentiel permette à chaque entreprise de se saisir, à son rythme, de l'ensemble des enjeux liés au développement durable ; de trouver des repères et des outils efficaces pour évaluer leurs pratiques ; d'identifier et mettre en avant leurs points forts ; de déterminer leurs axes d'amélioration ; et établir un plan d'action concret dans une logique d'amélioration continue.

¹Une charte, un autodiagnostic, un module d'accompagnement, un outil pour définir un plan d'action et un outil pour cartographier les parties prenantes complètent ce référentiel.

Genèse du document

Ce référentiel a été réalisé dans le cadre de l'accord-cadre national d'Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences (EDEC) « Rénovation énergétique et transition numérique dans le secteur de la distribution professionnelle du second œuvre du bâtiment et de l'industrie ». Cet EDEC, co-financé par le Ministère du Travail et de l'Emploi et AKTO, a permis à la branche

des commerces de gros (IDCC 573) de construire des outils pratiques à l'usage des dirigeants et salariés du secteur du second œuvre du bâtiment et de l'industrie souhaitant mettre en place ou développer une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises.

Objectifs du référentiel

- ✓ Sensibiliser et outiller les entreprises du secteur aux enjeux de durabilité ;
- ✓ Accompagner la montée en compétence des salariés sur les enjeux de durabilité ;
- ✓ Accompagner les entreprises dans la structuration de leur démarche RSE en cohérence avec les grands défis du secteur ;
- ✓ Donner des clés pour évaluer la maturité de l'entreprise sur l'ensemble des thématiques de la RSE ;
- ✓ Définir un parcours de progrès grâce à une échelle de maturité ;
- ✓ Proposer des bonnes pratiques et des indicateurs afin de mettre en place un plan d'action.

Mode d'emploi

Le présent référentiel RSE est structuré en 4 thématiques présentant 16 fiches enjeux. Chaque fiche est indépendante et présente la même structure :

1. Description

Cette partie a pour objectif de définir de manière concise et pertinente l'enjeu identifié dans le contexte du secteur. Il met en évidence la nécessité de l'engagement de l'entreprise et les retombées potentielles pour celle-ci.

2. En pratique

Cette partie détaille de manière pratique les actions et mesures que les entreprises peuvent mettre en place pour répondre à l'enjeu identifié

3. Grille de cotation

Cette partie décline une grille de cotation sur 4 niveaux permettant d'évaluer le niveau de maturité de l'entreprise pour l'enjeu identifié. Chaque niveau de maturité est défini par des critères spécifiques permettant aux entreprises de se positionner et de définir des objectifs d'amélioration.

Chaque degré de maturité est accompagné d'une liste, non exhaustive, de bonnes pratiques. Cette grille est à interpréter comme une boîte à outils permettant d'identifier des actions concrètes à mettre en œuvre en fonction des ressources disponibles des entreprises. Il n'est pas attendu que les entreprises mettent en place la totalité des actions listées pour atteindre le niveau de maturité correspondant. Il est par ailleurs entendu que les actions que peuvent mettre en place les entreprises vont dépendre des moyens à leur disposition. Certaines actions dépendent donc fortement de la taille de l'entreprise, et ne sont pas pertinentes pour toutes les structures.



Description

La formalisation de la stratégie RSE constitue le point de départ nécessaire à la mise en place d'une démarche RSE au sein d'une organisation. Bien que le terme de « formalisation » puisse paraître intimidant, il s'agit en réalité d'un moyen de structurer une démarche en se

basant sur des actions déjà entreprises et en dressant les défis prioritaires à relever. Ainsi, la formalisation d'une stratégie RSE consiste à traduire de manière concrète et mesurable les valeurs et engagements de l'entreprise.

En pratique

Dans un premier temps, il est essentiel d'identifier les actions déjà mises en place car nombreuses sont les entreprises qui mènent déjà des actions RSE sans le savoir. Ensuite, l'entreprise peut élaborer un plan d'action et des objectifs clairs et cohérents et mettre en place un suivi pour les piloter.

De manière générale, cette première phase s'appuie sur des référentiels, des normes et des standards déjà existants (Objectifs

existants (Objectifs de Développement Durable, ISO 26000, Normes Européennes de Reporting sur le Développement Durable, etc.).

Ce guide, conçu pour répondre aux besoins spécifiques du secteur de la distribution professionnelle du second œuvre du bâtiment et de l'industrie, propose une adaptation et une simplification de ces référentiels, permettant aux entreprises de s'y référer directement pour structurer leur propre démarche.

Grille de cotation

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise prend conscience de l'importance de mettre en place une démarche RSE et affirme son engagement à progresser dans cette voie.

- ✓ Engagement des membres de la gouvernance sur les sujets RSE (ex : Directeur Général, comité de direction de l'entreprise, etc.) ;
- ✓ Rédaction d'une note interne de la direction affirmant son engagement dans la démarche ;
- ✓ Sensibilisation des salariés et des dirigeants au vocabulaire et aux enjeux RSE de l'entreprise pour l'ensemble des 7 piliers (identifiés selon l'ISO 26000) ;
- ✓ Sensibilisation des membres de la direction aux enjeux de la RSE par des formations spécifiques ou des ateliers types « Fresque du Climat » ;
- ✓ Réalisation d'une liste des actions RSE mises en place sur la base des enjeux identifiés dans le présent référentiel ou sur les résultats d'un autodiagnostic.



Intermédiaire

L'entreprise intègre des enjeux RSE à ses préoccupations, identifiant et formalisant les grandes orientations et actions concrètes dans un document dédié.

- Indicateur principal pour le niveau Intermédiaire : Présence d'une feuille de route (oui/non) ;
- ✓ Réalisation d'un diagnostic de maturité sur la base des enjeux d'un référentiel ;
- ✓ Formalisation et/ou signature d'une charte d'engagements RSE ;



INITIAL

Ce niveau reflète une première approche de l'enjeu intégrant le respect du cadre réglementaire et la mise en place de quelques actions complémentaires sans faire l'objet d'une démarche spécifiquement identifiée et structurée.



INTERMÉDIAIRE

Ce niveau indique une prise en compte partielle de la RSE et la mise en place de moyens pour le déploiement de certaines actions dont les résultats ne sont pas encore forcément visibles ou sont incomplets.



AVANCÉ

Ce niveau reflète la mise œuvre d'une démarche structurée définissant des objectifs concrets et ambitieux dont les résultats sont déjà visibles.



EXEMPLAIRE

Ce niveau démontre la mise en œuvre d'une démarche pertinente, complète et exhaustive et la mise en place de pratiques innovantes et reconnues en externe.

4. Indicateurs de performance

Cette partie, non exhaustive, liste quelques indicateurs clés permettant de mesurer et piloter la politique RSE.



5. Correspondance

Ce référentiel a été construit dans le respect des normes et standards internationaux en matière de développement durable et RSE. Cette étape est importante pour s'assurer de couvrir l'ensemble des enjeux tout en créant un référentiel adapté aux spécificités de la Branche des commerces de gros (IDCC 573) pour le secteur de la distribution professionnelle du second œuvre du bâtiment et de l'industrie.

Cette partie permet donc d'établir une correspondance entre les enjeux définis dans ce référentiel et les trois cadres de référence en matière de RSE :

- ✓ Les Objectifs de développement durable (ODD). Adoptés en septembre 2015 par les Nations Unies (193 pays signataires), les ODD définissent les 17 enjeux sociétaux qu'il est nécessaire de prendre en compte pour construire une société plus durable, plus prospère et plus inclusive à l'échelle

mondiale. Les ODD s'adressent à l'ensemble des acteurs, dont les entreprises ;

- ✓ La norme ISO 26 000 : unique norme internationale définissant les principes et thèmes que recouvrent la RSE et décrivant de quelle manière les organisations peuvent contribuer au développement durable ;
- ✓ Les Normes Européennes de Reporting sur le Développement Durable (ESRS) : ensemble de normes et d'indicateurs définis dans le cadre de la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). La CSRD est une directive européenne transposée dans le droit français imposant aux entreprises éligibles la publication d'une série d'indicateurs extra-financier au sein d'un rapport de durabilité. Ainsi, les ESRS définissent des normes selon les 3 piliers Environnement, Social et Gouvernance (ESG).

6. Réglementation en vigueur

Cette partie recense certains cadres réglementaires régissant les enjeux RSE correspondants. L'objectif est de rappeler les seuils minimaux réglementaires pour valoriser les pratiques qui vont au-delà des obligations.

Cette liste reste non exhaustive et ne remplace pas une veille réglementaire. Par ailleurs, le référentiel étant réalisé mi-2024, les réglementations peuvent être amenées à évoluer.



7. Ressources complémentaires

Cette partie répertorie une sélection de documentations utiles pour aider les entreprises à s'approprier les enjeux et mettre en œuvre concrètement les actions proposées.



Sommaire

Les 16 engagements RSE des entreprises de la branche des commerces de gros (IDCC 573) pour le secteur de la distribution professionnelle du second œuvre du bâtiment et de l'industrie

Structuration et animation de la démarche	7
Enjeu 1 : Formaliser sa démarche RSE	8
Enjeu 2 : Définir des moyens et organiser la démarche	11
Enjeu 3 : Communiquer et mobiliser les salariés dans la démarche	13
Mettre en place une démarche environnementale	15
Enjeu 4 : Guider les clients vers des services et produits plus durables	16
Enjeu 5 : Réduire l'empreinte environnementale des produits vendus (approvisionnement et écoconception)	19
Enjeu 6 : Gérer les déchets des activités et des clients	22
Enjeu 7 : Réduire l'empreinte environnementale des activités de transports	25
Enjeu 8 : Réduire l'empreinte environnementale du fonctionnement	27
Piloter une politique sociale et sociétale	30
Enjeu 9 : Garantir la santé, la sécurité et le bien-être des salariés	31
Enjeu 10 : Garantir les conditions du dialogue social	34
Enjeu 11 : Respecter l'égalité des chances et les droits fondamentaux des salariés	37
Enjeu 12 : Favoriser la formation et le développement des compétences des salariés	40
Enjeu 13 : Affirmer un ancrage territorial et un engagement sociétal	43
Garantir l'éthique dans les affaires	45
Enjeu 14 : Promouvoir la RSE sur l'ensemble de la chaîne de valeur	46
Enjeu 15 : Adopter un cadre déontologique et une conduite éthique des affaires	49
Enjeu 16 : Assurer la qualité et satisfaction client et promouvoir l'innovation	51
Remerciements et contributeurs	53
Glossaire	54

Thématique 1

Structuration et animation de la démarche

Enjeu 1 : Formaliser sa démarche RSE

Description

La formalisation de la stratégie RSE constitue le point de départ nécessaire à la mise en place d'une démarche RSE au sein d'une organisation. Bien que le terme de « formalisation » puisse paraître intimidant, il s'agit en réalité d'un moyen de structurer une démarche en se

basant sur des actions déjà entreprises et en dressant les défis prioritaires à relever. Ainsi, la formalisation d'une stratégie RSE consiste à traduire de manière concrète et mesurable les valeurs et engagements de l'entreprise.

En pratique

Dans un premier temps, il est essentiel d'identifier les actions déjà mises en place car nombreuses sont les entreprises qui mènent déjà des actions RSE sans le savoir. Ensuite, l'entreprise peut élaborer un plan d'action et des objectifs clairs et cohérents et mettre en place un suivi pour les piloter.

De manière générale, cette première phase s'appuie sur des référentiels, normes et standards déjà existants (Objectifs de développement durable, ISO 26 000,

Normes Européennes de Reporting sur le Développement Durable, etc.).

Ce guide, conçu pour répondre aux besoins spécifiques du secteur de la distribution professionnelle du second œuvre du bâtiment et de l'industrie, propose une adaptation et une simplification de ces référentiels, permettant aux entreprises de s'y référer directement pour structurer leur propre démarche.

Grille de cotation

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise prend conscience de l'importance de mettre en place une démarche RSE et affirme son engagement à progresser dans cette voie.

- ✓ Engagement des membres de la gouvernance sur les sujets RSE (ex : Directeur Général, comité de direction de l'entreprise, etc.) ;
- ✓ Rédaction d'une note interne de la direction affirmant son engagement dans la démarche ;
- ✓ Sensibilisation des salariés et des dirigeants au vocabulaire et aux enjeux RSE de l'entreprise pour l'ensemble des 7 piliers (identifiés selon l'ISO 26 000) ;
- ✓ Sensibilisation des membres de la direction aux enjeux de la RSE par des formations spécifiques ou des ateliers types « Fresque du Climat » ;
- ✓ Réalisation d'une liste des actions RSE mises en place sur la base des enjeux identifiés dans le présent référentiel ou sur les résultats d'un autodiagnostic.



Intermédiaire

L'entreprise intègre des enjeux RSE à ses préoccupations, identifiant et formalisant les grandes orientations et actions concrètes dans un document dédié.

- 🚩 *Indicateur prérequis pour le niveau intermédiaire : Présence d'une feuille de route (oui/non)*
- ✓ Réalisation d'un diagnostic de maturité sur la base des enjeux d'un référentiel ;
 - ✓ Formalisation et/ou signature d'une charte d'engagements RSE ;
 - ✓ Identification concrète des grandes thématiques RSE à couvrir et objectifs principaux de la démarche RSE ;
 - ✓ Priorisation des enjeux RSE au regard de l'activité de l'entreprise ;
 - ✓ Définition d'une vision et/ou d'une direction stratégique et formalisation au sein d'un document ;
 - ✓ Mobilisation et engagement du middle management pour les intégrer dans le pilotage de la démarche RSE.



Avancé

L'entreprise intègre les enjeux RSE parmi ses priorités. Elle a formalisé une stratégie, clairement communiquée à ses salariés, articulée autour d'axes stratégiques et mise en œuvre à travers un plan d'action.

- ✓ Réalisation d'un diagnostic de maturité RSE par un organisme externe (sans forcément s'engager dans une démarche de labellisation ou certification) ;
- ✓ Instauration d'un dialogue avec les parties prenantes sur les thématiques RSE (ex : questionnaires, entretiens) ;
- ✓ Réalisation d'une matrice de matérialité comme outil d'identification des enjeux RSE prioritaires ;
- ✓ Définition et formalisation d'une stratégie RSE complète (engagements et objectifs clés) ;
- ✓ Mobilisation de la direction dans la définition des enjeux RSE ;
- ✓ Définition et formalisation d'une feuille de route RSE (plan d'action, actions prioritaires, indicateurs de suivi et de performance) ;
- ✓ Identification de seuils pour les indicateurs ;
- ✓ Communication à l'ensemble des salariés de la démarche RSE.



Exemplaire

L'entreprise intègre pleinement la RSE à son modèle d'affaires. Celle-ci est suivie au même titre que la performance financière au moyen d'objectifs chiffrés déclinés en indicateurs. L'entreprise est reconnue pour ses engagements.

- ✓ Formalisation de la stratégie RSE et de la stratégie d'entreprise au sein d'un même document pour s'assurer de l'intégration de la démarche RSE dans le projet d'entreprise ;
- ✓ Intégration de la revue des indicateurs de suivi RSE lors des instances de gouvernance au même titre que les indicateurs financiers ;
- ✓ Définition d'une mission et/ou une raison d'être ;
- ✓ Adoption d'une posture de référence sur les sujets RSE au sein de collectifs dédiés ;
- ✓ Engagement dans une démarche de certification ou de labellisation (Ecovadis, Lucie 26000, engagé RSE de l'AFNOR, B-corp...) ;
- ✓ Valorisation des engagements en externe (rapport RSE, communication sur les réseaux sociaux, page dédiée sur le site vitrine, etc.) ;
- ✓ Adoption d'une stratégie RSE sur le long-terme (Horizon 2030 ou 2050) et identification de transformation du modèle économique pour faire face aux défis à venir (ex : risque de transition dans un monde bas carbone).

Indicateurs de performance

- ✓ Obtention d'un label (oui/non) ;
- ✓ Audit réalisé (oui/non et score obtenu).

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

QC1 : Gouvernance de l'organisation

CSRD

ESRS 1 – Principes généraux

Ressources complémentaires

- ✓ [Qu'est-ce que la responsabilité sociétale des entreprises ? écologie.gouv](#)
- ✓ [Réaliser une matrice de matérialité, Goodwill Management](#)
- ✓ [ISO 26 000, Iso](#)
- ✓ [Les Objectifs de Développement Durable, UN.org](#)
- ✓ [Normes Européennes de Développement Durable \(ESRS\), EFRAG](#)
- ✓ [Exemples d'outils d'autodiagnostic RSE : Evaluation de votre maturité RSE, GWM ; Diagnostic RSE online, Afnor certification](#)
- ✓ [Le projet Fresque du Climat, Association Fresque du Climat](#)
- ✓ [Ecovadis](#)
- ✓ [Label Lucie 26 000, Agence Lucie](#)
- ✓ [Label Engagé RSE, Afnor](#)
- ✓ [Label B-Corp](#)

Enjeu 2 : Définir des moyens et organiser la démarche

Description

La définition des moyens pour une démarche RSE est une étape essentielle pour garantir son efficacité et son succès. Il s'agit non seulement de moyens financiers, mais aussi humains et techniques.

De même, il est nécessaire que les moyens soient adaptés aux enjeux et processus déjà en place au sein

de l'entreprise ou à initier. Le pilotage de la démarche RSE peut s'intégrer pleinement dans les modes d'organisation de l'entreprise. Cela implique donc d'identifier les porteurs de projets, de choisir les outils appropriés et de déterminer les leviers d'actions les plus adaptés et les plus efficaces.

En pratique

L'organisation de la démarche RSE intervient à la suite de la formalisation de la stratégie et de la feuille de route sur lesquelles elle vient directement s'appuyer. L'entreprise peut par la suite identifier les moyens

adaptés et nécessaires au déploiement de ses objectifs en y dédiant des moyens financiers et en identifiant des porteurs de projet par exemple.

Grille de cotation

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise alloue des moyens financiers, humains et techniques à la réalisation de certaines actions identifiées comme relevant de la RSE, sans toutefois structurer une démarche de façon pérenne et sans suivi concret.

- ✓ Réalisation d'actions ponctuelles ou d'opportunités (ex : bornes de recharge électrique pour véhicules, etc.) ;
- ✓ Mise en place de réunions régulières avec les membres de la gouvernance pour aborder les enjeux RSE ;
- ✓ Définition d'une fréquence de réunions sur les sujets RSE et identification des participants.



Intermédiaire

L'entreprise alloue des moyens financiers, humains et techniques à la réalisation de la stratégie RSE. Elle désigne des porteurs de projet et suit régulièrement les indicateurs.

🚩 *Indicateur prérequis pour le niveau intermédiaire : Présence d'une feuille de route (oui/non)*

- ✓ Identification d'un référent RSE ;
- ✓ Formalisation de la mission du référent RSE dans sa fiche de poste ;
- ✓ Identification de porteurs de projets en nommant notamment des binômes direction et équipes opérationnelles ;
- ✓ Création d'un comité de pilotage RSE intégrant un représentant de l'ensemble des services de l'entreprise ;
- ✓ Allocation d'un budget dédié à la RSE ;
- ✓ Définition d'un retroplanning pour le déploiement du plan d'action.



Avancé

L'entreprise a créé une organisation pour animer et piloter efficacement sa démarche RSE en y allouant des ressources importantes. Le porteur de projet RSE et son équipe (si existante) ont la charge d'une revue régulière du plan d'action et des indicateurs associés.

- ✓ Nomination d'une personne entièrement dédiée à la RSE ;
- ✓ Réflexion sur le rattachement du référent RSE dans l'organigramme de l'entreprise pour le placer à un positionnement stratégique et pertinent : direction juridique, direction des ressources humains, direction financière, etc. ;
- ✓ Création d'une communauté de référents par la désignation d'une personne par site et la mise en place de temps d'échange mensuels dédiés au partage de bonnes pratiques ;
- ✓ Intégration des expertises opérationnelles (logistique, qualité, etc.) dans la démarche RSE ;
- ✓ Communication régulière par des bulletins d'information sur l'avancée des actions RSE (lors de réunions d'équipes hebdomadaires) ;
- ✓ Organisation de temps d'échange pour partager les succès, les bonnes pratiques, les avancées et difficultés notamment dans un objectif de co-construction de la suite de la démarche avec les salariés ;
- ✓ Utilisation d'une plateforme pour animer la démarche RSE en interne (ex : intranet, etc.) notamment pour les entreprises multisites ;
- ✓ Organisation et / ou participation à des événements dédiés à la RSE ;
- ✓ Alignement des indicateurs RSE avec les indicateurs financiers.



Exemplaire

L'entreprise a mis en place un système de management de la RSE intégré au pilotage de la performance globale (démarche qualité, sécurité, RH, etc.). La RSE est au moins portée par l'ensemble de la direction et implique tous les métiers en favorisant l'émergence d'une véritable culture RSE au sein de l'entreprise.

- ✓ Implication de l'ensemble du comité de direction (CODIR) ou autre instance de direction ;
- ✓ Animation active d'une communauté d'ambassadeurs RSE dont le rôle est d'insuffler la politique RSE et d'être force de proposition sur la construction de la démarche ;
- ✓ Formation régulière des équipes pour développer la culture d'entreprise RSE ;
- ✓ Contribution aux réflexions de filières sur des sujets en lien avec la RSE (ex : le recyclage, la réutilisation, l'utilisation des stocks, etc.) ;
- ✓ Participation à un réseau RSE inter-entreprises ;
- ✓ Co-construction de la démarche avec les parties prenantes externes (fournisseurs, clients, etc.) ;
- ✓ Évolution du modèle d'affaires pour s'aligner pleinement aux engagements RSE (ex : création d'une offre de produits responsables).

Indicateurs de performance

- ✓ Taux d'avancement de la feuille de route (%) ;
- ✓ Part des objectifs de l'entreprise associés à la RSE (%) ;
- ✓ Part des filiales ou des sites qui possèdent un représentant ou un référent RSE (%) ;
- ✓ Part des membres du CODIR impliqués dans la démarche RSE (%).

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

QC 1 : Gouvernance de l'organisation

CSRD

ESRS G1 – Conduite des affaires

Enjeu 3 : Communiquer et mobiliser les salariés dans la démarche

Description

Pour assurer la pérennité et la crédibilité de la démarche, l'entreprise gagne à être pleinement transparente vis-à-vis de ses parties prenantes concernant sa démarche RSE. La communication joue

un rôle essentiel dans la valorisation de la RSE comme un élément différenciant pour l'entreprise, elle est également vectrice d'attractivité et permet surtout la mobilisation des salariés dans la démarche.

En pratique

Cela implique de communiquer ouvertement sur ses engagements, ses objectifs, ses indicateurs de performance, ses actions voire partager ses axes de progrès. De même, au-delà de communiquer à ses

salariés, l'entreprise peut pleinement les intégrer à sa démarche RSE dans une logique de co-construction plus propice à son succès.

Grille de cotation

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise communique occasionnellement sur les actions RSE qu'elle mène.

- ✓ Identification des parties prenantes à qui communiquer, notamment parties prenantes internes (CSE, salariés) ;
- ✓ Identification des canaux de communication privilégiés : affichage dans les locaux sur des panneaux d'affichages, réunions d'équipes, canal Teams, intranet, mails, etc. ;
- ✓ Identification des enjeux prioritaires sur lesquels communiquer.



Intermédiaire

L'entreprise informe ses salariés, ses clients et ses fournisseurs sur les grandes lignes de sa démarche RSE et son état d'avancement.

- ✓ Nomination d'un responsable en charge de la communication RSE ;
- ✓ Création d'une page dédiée aux sujets RSE au sein de l'intranet et/ou du site vitrine ;
- ✓ Communication régulière par des bulletins d'information sur l'avancée des actions RSE (ex : lors de réunions d'équipes hebdomadaires) ;
- ✓ Organisation d'ateliers de sensibilisation aux enjeux RSE (Fresque du climat, du bâtiment, du numérique, 2 tonnes, etc.) ;
- ✓ Mise à disposition de modules de sensibilisation e-learning sur les sujets RSE (Climate school, The Week, etc.) ;
- ✓ Participation avec les équipes à des journées RSE type « ramassage des déchets ».



Avancé

L'entreprise a établi une stratégie de communication régulière et transparente sur ses engagements, objectifs, et indicateurs en matière de RSE. Ses salariés sont pleinement mobilisés dans la démarche.

- ✓ Définition d'un plan de communication interne et externe pour valoriser les efforts et les actions menées (ex : avancées de la feuille de route) ;
- ✓ Utilisation des formations mises à disposition par AKTO sur la RSE ;
- ✓ Formation des représentants des salariés aux enjeux de la RSE ;

- ✓ Intégration de modules RSE dans le parcours d'intégration des salariés ;
- ✓ Intégration de modules RSE dans le plan de formation ;
- ✓ Organisation de temps d'échanges pour partager les succès, les bonnes pratiques, les avancées et difficultés notamment dans un objectif de co-construction de la suite de la démarche avec les salariés ;
- ✓ Organisation d'ateliers de réflexion collective axés sur l'entreprise dont l'objectif est la prise de conscience du pouvoir d'agir en tant que salarié et en tant que citoyen.



Exemple

L'entreprise mène une stratégie de communication transparente vis-à-vis de ses parties prenantes. Elle utilise l'ensemble de ses canaux de communication et applique les bonnes pratiques en matière de communication responsable (sobriété, accessibilité, etc.). Tous les salariés sont acteurs de la démarche et s'en font le relais.

- ✓ Application de bonnes pratiques de communication responsable notamment pour la communication digitale (ex : respect des règles d'accessibilité numérique, sobriété du site internet, etc.) ;
- ✓ Formation de la totalité des salariés à la RSE notamment via la création d'un socle commun ;
- ✓ Co-construction de la démarche RSE avec les parties prenantes internes et externes.

Indicateurs de performance

- ✓ Part de salariés formés à la RSE (%) ;
- ✓ Nombre de salariés formés par an (nb) ;
- ✓ Existence d'un questionnaire interne pour évaluer la connaissance de la RSE par les salariés (oui/non) ;
- ✓ Temps consacré par les salariés à ce sujet (jour/homme) ;
- ✓ Ratio de salariés dans le comité RSE interne / nombre de salariés.

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

QC1 : Gouvernance de l'organisation

CSRD

ESRS G1 – Conduite des affaires

Réglementations en vigueur

Pour toutes les entreprises soumises à la CSRD :

- ✓ Publication d'indicateurs extra-financiers (environnement, social, gouvernance) dans le cadre du rapport de durabilité ;
- ✓ Information et consultation des membres du Comité Social et Économique (CSE) sur les informations de durabilité.

Est éligible toute entreprise cotée sur le marché réglementé européen ou dépassant deux des trois seuils suivants :

- ✓ 25M€ bilan total ;
- ✓ 50M€ de chiffre d'affaires (CA) net ;
- ✓ 250 de salariés employés au cours de l'exercice.

Ressources complémentaires

- ✓ [Le rapportage extra-financier des entreprises, Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires](#)
- ✓ [Rapport de durabilité, Directive CSRD, Portail RSE \(beta.gouv.fr\)](#)
- ✓ [Le projet Fresque du Climat, Association Fresque du Climat](#)
- ✓ [Atelier 2 tonnes](#)
- ✓ [Fresque du numérique](#)
- ✓ [Module de formation, Axa climate School](#)
- ✓ [Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité - RGAA, Direction interministérielle du numérique](#)
- ✓ [Sensibilisation et formation, The Week](#)
- ✓ [Outil d'audit du site internet sur des critères de sobriété, Ecoindex](#)

Thématique 2

Mettre en place une démarche environnementale

Enjeu 4 : Guider les clients vers des services et produits plus durables

Description

Le secteur du bâtiment et du second œuvre est un secteur central dans la mise en place d'une stratégie bas carbone en cohérence avec l'Accord de Paris, décliné en France par la Stratégie Nationale Bas Carbone (SNBC), qui fixe des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) et de la consommation énergétique totale finale d'ici 2030. Les obligations légales comme le décret tertiaire, s'alignent à cette trajectoire en incitant tous les acteurs à accélérer leurs efforts en termes de réduction des consommations d'énergie et d'utilisation de produits, matériaux et solutions à impact carbone plus faible.

Ainsi, les entreprises du secteur jouent un rôle central dans la transmission de l'information entre les fabricants et les utilisateurs. Guider les clients vers des services et produits plus durables constitue une étape clé dans la mise en œuvre d'une démarche environnementale robuste et crédible pour une entreprise de la distribution professionnelle du second œuvre du bâtiment et de l'industrie.

En pratique

Cela implique une réflexion initiale sur le référencement des produits, notamment l'éventuelle exclusion de références jugées peu en adéquation avec les valeurs de l'entreprise, sur la base de critères sociaux et environnementaux (allongement de la durée de vie, éco-conception, etc.). De même, le distributeur peut avoir la possibilité d'orienter ses clients vers des produits plus durables, ce qui implique de pouvoir transmettre les données pertinentes et de savoir valoriser ces produits

dans le catalogue. Enfin, l'entreprise a également la possibilité d'orienter ses clients vers une consommation responsable, ce qui implique un accompagnement global, de l'achat à l'utilisation des produits. Pour cela, les équipes commerciales doivent être formées à ces enjeux afin de construire un argumentaire commercial adapté.

Grille de cotation

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise prend conscience de l'importance de sensibiliser et orienter ses clients vers des produits plus durables.

- ✓ Pré-identification des aides disponibles pour l'achat de produits et services durables comme « Ma Prime Rénov' » afin de faciliter la compréhension de ces dernières par les clients. Ces aides évoluent régulièrement, l'entreprise devrait se tenir informée des mises à jour pertinentes ;
- ✓ Mise à disposition d'explications pédagogiques sur les caractéristiques environnementales des produits (affichage, discours commerciaux, etc.) ;
- ✓ Sensibilisation des clients aux produits plus durables, moins énergivores et mieux conçus ;
- ✓ Mise en avant physique d'une gamme de produits plus durables (ex : tête de gondoles, îlots dédiés, etc.) ;
- ✓ Sensibilisation des conseillers de clientèle à l'ensemble de ces sujets.



Intermédiaire

L'entreprise structure sa communication sur les caractéristiques environnementales des produits et s'assure d'un socle commun de compréhension de ces sujets au sein de ses équipes.

- ✓ Rédaction d'une charte d'achats responsables intégrant des critères sociaux et environnementaux

- ✓ couvrant une partie du catalogue produit ;
- ✓ Référencement des labels tiers indépendants sur le site internet de l'entreprise ;
- ✓ Valorisation des produits labélisés dans l'espace de commande en ligne (ex : tête de liste, moteur de recherche/tags labels, etc.) ;
- ✓ Explication des labels présentés pour faciliter l'accès à l'information ;
- ✓ Fourniture par les producteurs des fiches produits contenant des critères environnementaux aux distributeurs ;
- ✓ Proposition de produits additionnels permettant de contrôler les consommations (thermostats, etc.) ;
- ✓ Vigilance sur la formation des fournisseurs aux sujets de durabilité des produits ;
- ✓ Mise en avant dans les catalogues des produits les plus durables ;
- ✓ Indication d'équivalences produits « durables » contre des produits standards en magasin à côté des produits standards ;
- ✓ Organisation d'actions spécifiques de sensibilisation clients (ex : journée porte ouverte en magasin uniquement tournée sur les produits et gammes durables).



Avancé

L'entreprise oriente majoritairement ses clients vers sa gamme de produits plus durables et communique activement sur les enjeux de la consommation responsable.

- ✓ Consolidation de la charte d'achats responsables et amorçage d'un dialogue dédié avec les fournisseurs ;
- ✓ Communication sur les possibilités de réparation et de recyclage notamment des produits qui ne bénéficient pas d'un soutien financier d'ordre légal ;
- ✓ Organisation d'opérations de communication tout au long de l'année pour faciliter la compréhension de ce qu'est un produit durable ;
- ✓ Formation des conseillers de clientèle aux caractéristiques intrinsèques des produits et les bonnes pratiques d'utilisation pour assurer une connaissance exhaustive de ces produits ;
- ✓ Formation des équipes de vente à l'approche TCO (coût total de possession) en vue de son intégration dans les caractéristiques de certains produits ;
- ✓ Intégration de l'impact carbone du produit dans les caractéristiques techniques ;
- ✓ Création d'un programme de fidélisation dédié pour les clients faisant des choix responsables ;
- ✓ Proposition d'un « éco score » basé sur la donnée environnementale.



Exemplaire

L'entreprise est structurée autour d'une offre de produits durables, notamment sur le critère environnemental, pour laquelle elle est reconnue et dont elle fait la promotion.

- ✓ Rédaction d'une charte d'achats responsables couvrant la totalité du catalogue produits dont la pondération des critères environnementaux est élevée ;
- ✓ Formation des clients sur les pratiques les plus durables (écoconstruction, matériaux écologiques, réglementation F-gaz, bonnes pratiques de maintien en état d'une climatisation, peintures biosourcées, revêtements de sols recyclés, etc.) ;
- ✓ Transformation progressive de l'offre vers la vente de services plutôt que de produits (ex : location de pompes à chaleur) ;
- ✓ Adoption d'une stratégie RSE sur le long-terme « vision 2030 » ou « vision 2050 » avec des leviers de redirection écologique identifiés.

Indicateurs de performance

- ✓ Part du Chiffre d'Affaires en produits durables (%) ;
- ✓ Part de produits couverts par des FDES / PEP au sein du catalogue ;
- ✓ Taux de couverture du plan de vente en alternatives durables (%) ;
- ✓ Part du Chiffre d'Affaires en services (%) ;
- ✓ Part des fournisseurs ayant accepté des clauses particulières (%) ;
- ✓ Évolution de l'empreinte CO2 par achat (kgCO2e / € dépensés).

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

QC 4 : Préserver l'environnement

CSRD

ESRS E5 – Économie circulaire

Ressources complémentaires

- ✓ [Economie.gouv, MaPrimeRénov' : La prime pour la rénovation énergétique](#)
- ✓ [MaPrimeRénov.Gouv, avec MaPrimeRénov' nous vous aidons à réaliser la rénovation dont vous avez besoin](#)
- ✓ [FFbatiment, Que sont les FDES et les PEP et à quoi servent-ils ?](#)
- ✓ [Eco-conception, Analyse du cycle de Vie ACV](#)
- ✓ [Ecologie.gouv, Stratégie Nationale Bas Carbone \(SNBC\)](#)
- ✓ [Label bas carbone - Ministère de la transition énergétique \(ecologie.gouv.fr\)](#)
- ✓ [Inies, PEP \(équipements du bâtiment\)](#)
- ✓ [Ecologie.gouv, Règlementation environnementale RE2020](#)
- ✓ [Ecologie.gouv, Guide de RE 2020 – Ministère de la Transition écologique](#)

Enjeu 5 : Réduire l'empreinte environnementale des produits vendus (approvisionnement et écoconception)

Description

Intégrer une logique de réduction de l'empreinte environnementale des produits vendus dès la phase de conception et d'approvisionnement est un pilier essentiel de toute démarche environnementale d'une entreprise. Cela requiert non seulement une réflexion sur la conception des produits en eux-mêmes, mais également sur l'ensemble de la chaîne de valeur, incluant le transport et la logistique. Les activités de stockage, emballage et manutention sont également

énergivores et consommatrices de ressources. Les distributeurs sont donc soumis aux réglementations concernant les emballages, soit la stratégie 3R (Réduction, Réemploi, Recyclage) qui impose une réduction du plastique à usage unique ainsi que la Loi anti-gaspillage pour une économie circulaire (AGEC) qui vise à ce que 10% des emballages mis sur le marché soient réutilisables d'ici 2027. Ils sont aussi concernés par la mise en œuvre de filière de gestion et prévention des déchets d'emballages industriels et commerciaux en 2025.

En pratique

Pour ce faire, un dialogue étroit avec les fournisseurs peut être mis en place pour intégrer dès la phase de conception, la minimisation des impacts sur l'environnement les plus significatifs. Dans un premier temps, l'entreprise peut donc identifier les leviers

d'actions disponibles, puis prioriser les actions sur les postes les plus émetteurs. Ainsi, cet enjeu dépasse la simple réduction des impacts environnementaux : il contribue à une gestion plus durable des ressources et permet de diminuer les sources ayant une forte incidence sur l'environnement.

Grille de cotation

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise met en place quelques actions pour réduire l'empreinte environnementale de ses produits.

- ✓ Optimisation du remplissage des camions pour limiter l'impact lié au transport.



Intermédiaire

L'entreprise engage un dialogue avec ses fournisseurs pour mesurer puis réduire l'empreinte environnementale de ses produits.

- ✓ Vigilance sur la proximité des fournisseurs pour privilégier des circuits courts ;
- ✓ Rédaction d'une charte d'engagements à destination des fournisseurs concernant leur propre politique d'achat (ex : le fournisseur s'engage à utiliser les circuits courts, optimiser les tournées de livraison, etc.) ;
- ✓ Optimisation des itinéraires routiers pour limiter l'impact lié au transport en cas de transport internalisé ;
- ✓ Engagement d'un dialogue avec le fournisseur au sujet de l'éco-conception des produits (ex : augmentation du taux de matières recyclées, taux de recyclabilité, limitation de l'usage des terres rares, etc.) ;
- ✓ Proposition de produits issus de l'économie circulaire (ex : reconditionnés, réemployés).



Avancé

L'entreprise mène une démarche structurée de limitation des impacts de son offre. Elle a identifié des chantiers prioritaires et met en œuvre des actions concrètes.

- ✓ Réduction du volume d'emballages et sélection d'emballages durables ;
- ✓ Si fabricant : Optimisation et modernisation des processus de production pour mieux gérer l'approvisionnement et la conception des différents produits et ainsi réduire leur impact environnemental ;
- ✓ Mesure de l'empreinte environnementale d'une sélection de produits ;
- ✓ Demande systématique des données environnementales issues d'analyses de cycle de vie (ACV) auprès des fournisseurs et sélection des produits en fonction des résultats ;
- ✓ Référencement des fournisseurs selon une note environnementale ;
- ✓ Sélection des fournisseurs en fonction de leurs engagements RSE ;
- ✓ Audit des fournisseurs pour contrôler leurs engagements RSE.



Exemplaire

L'entreprise s'est fixé des objectifs ambitieux de réduction des impacts de son offre. Elle met en place des projets innovants pour atteindre ses objectifs en relation avec ses parties prenantes.

- ✓ Mesure de l'impact environnemental de la totalité des produits et suppression des gammes de produits dont la notation ne correspond pas aux engagements de l'entreprise (gaz, fioul, etc.) ;
- ✓ Enrichissement ou développement d'une offre de services propice à réduire les impacts environnementaux de l'offre de produits ;
- ✓ Contractualisation de l'engagement RSE des fournisseurs (ex : intégration de clauses de décarbonation) ;
- ✓ Suivi régulier du respect des engagements fournisseurs.

Indicateurs de performance

- ✓ Part de fournisseurs engagés dans une démarche RSE (%) ;
- ✓ Note moyenne Ecovadis des fournisseurs et évolution des fournisseurs référencés ;
- ✓ Part de fournisseurs proposant un plan d'éco-conception et un plan de prévention (%) ;
- ✓ Part du plan de vente de produits éco-conçus (%) ;
- ✓ Résultats du bilan carbone de l'entreprise (tCO₂e) ;
- ✓ Facteur d'émissions moyen des fournisseurs (tCO₂e/€ dépensé) ;
- ✓ Part des fournisseurs ayant une trajectoire SBTI (%) ;
- ✓ Répartition des modes de transports utilisés pour l'achalandage de produits (mode doux, fret, avion...).

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

QC 4 : Préserver l'environnement

CSRD

ESRS E5 – Économie circulaire

Réglementations en vigueur

Pour les metteurs sur le marché :

- ✓ Mise en place des filières de REP (Responsabilité Élargie du Producteur) pour les produits concernés (Produits et Matériaux de Construction du Bâtiment (PMBC), Articles de Bricolage et de Jardinage (ABJ), EIC (Emballages Industriels et Commerciaux), etc....).

Pour toutes les entreprises :

- ✓ Encadrement des informations sur les « qualités et caractéristiques environnementales des produits générateurs de déchets » dans le cadre de l'article 13 de la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire (loi AGECE) ;
- ✓ Limitation progressive de tous les emballages à usage unique d'ici 2040 dans le cadre de la loi AGECE.

Ressources complémentaires

- ✓ [Encadrement des allégations environnementales et information du consommateur sur les produits | Ministère de la Transition Écologique et de la Cohésion des Territoires](#)
- ✓ [Sciencebasedtargets, Ambitious corporate climate action, SBTi](#)
- ✓ [Eco-conception, Analyse du cycle de Vie ACV](#)

Enjeu 6 : Gérer les déchets des activités et des clients

Description

Afin d'adopter une démarche environnementale globale, l'entreprise a tout intérêt à travailler sur l'ensemble du cycle de vie de ses produits et donc intégrer l'enjeu de la gestion des déchets tant pour ses activités internes que pour ses clients.

Le principe de la REP (Responsabilité Élargie du Producteur) précise que les producteurs, c'est-à-dire les personnes responsables de la mise sur le marché de certains produits, sont rendus responsables de financer ou d'organiser la prévention et la gestion des déchets issus de ces produits en fin de vie. Pour s'acquitter de leur obligation, les producteurs choisissent généralement de s'organiser collectivement en mettant en place des éco-organismes, structures à but

non lucratif, agréées par les pouvoirs publics, dont ils assurent la gouvernance et auxquels ils transfèrent leur obligation en versant en contrepartie une contribution financière. Ils peuvent également mettre en place des systèmes de collecte individuelle. Le financement et la gestion des déchets devient donc un enjeu direct pour les entreprises de la distribution professionnelle qui peuvent y contribuer soit en qualité de metteur en marché, soit en effectuant la reprise des déchets des produits qu'elles vendent, obligation qui n'existe pas dans l'ensemble des filières et dont le seuil d'assujettissement varie en fonction des filières concernées.

En pratique

Le secteur de la distribution professionnelle du second œuvre du bâtiment offrant une grande hétérogénéité de produits et solutions, une même entreprise peut relever de plusieurs filières. On notera les filières EEE (Équipements Électriques et Electroniques), produits chimiques (dont les Déchets Diffus Spécifiques), PMCB (Produits et Matériaux de Construction du secteur du Bâtiment), ABJ (Articles de Bricolage et de Jardin), EA (Équipement d'Ameublement) et la future EIC (Emballages Industriels et Commerciaux).

Il est ainsi nécessaire que l'entreprise accompagne ses clients dans la gestion de la fin de vie des produits qu'elle commercialise. Elle peut assumer la charge de sensibilisation de ses salariés et de ses clients pour garantir une bonne gestion des déchets. De même, pour être cohérente dans sa démarche, l'entreprise gagnerait à également être exemplaire en matière de gestion de ses propres déchets d'activités. Dans un premier temps, cela peut passer par le tri des déchets, puis par le recyclage et le réemploi. La solution idéale reste de s'inscrire dans une logique d'économie circulaire, visant à réduire les déchets à la source.

Grille de cotation

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise a conscience de ses responsabilités en matière de gestion et de tri des déchets et propose des solutions adaptées.

- ✓ Vigilance sur la conformité avec les adhésions aux éco-organismes ;
- ✓ Mise en place d'un tri des déchets conformes aux 7 flux (papier/carton, métal, plastique, verre, bois, fraction minérale, plâtre) ;
- ✓ Orientation des clients vers les points d'apport des filières concernées (EEE, PMCB, DDS) ;
- ✓ Sensibilisation et formation des salariés sur les enjeux de gestion des déchets ;
- ✓ Mise à disposition des services et documents des éco-organismes ;
- ✓ Mise en place d'alternatives utilisant des matériaux moins néfastes pour l'environnement en tant que déchets (ex : papier froissé au lieu du polystyrène expansé, etc.).



Intermédiaire

L'entreprise est vigilante à la limitation de ses déchets et veille à la sensibilisation de ses clients sur la gestion de la fin de vie des produits.

- ✓ Proposition d'offres de reprise en lien avec les éco-organismes ;
- ✓ Mise en place de points de reprise de déchets (récupération des déchets de peinture, de PMCB... dans les magasins distributeurs) ;
- ✓ Désignation d'une personne compétente sur les problématiques déchets ;
- ✓ Mise en place d'un tableau de bord de suivi des tonnages collectés pour les déchets de l'entreprise ;
- ✓ Communication sur les modalités de réparation en lien avec les bonus réparation ;
- ✓ Partage des bonnes pratiques d'entretien des produits pour allonger la durée de vie des produits et retardement de la transformation du produit en déchet ;
- ✓ Réflexion sur l'optimisation des emballages et sur emballages pour les livraisons.



Avancé

L'entreprise mène une démarche structurée de limitation de ses déchets qui intègre pleinement la fin de vie de ses produits à cette démarche. Elle favorise le réemploi et la revalorisation de ceux-ci.

- ✓ Formalisation d'un plan d'action en matière de réduction des déchets ;
- ✓ Consolidation d'un reporting et communication en externe sur l'efficacité de la politique déchets ;
- ✓ Mise en place d'un système de consignation des emballages et palettes ;
- ✓ Mise en place de solutions de reverse logistique (ex : renvoi des palettes au fournisseur, etc.) ;
- ✓ Utilisation de cartons réutilisables (reverse/préaffranchi pour le retour, etc.) ;
- ✓ Utilisation de contenants réutilisables ;
- ✓ Valorisation des déchets et des invendus (recyclage, réemploi, don à des associations) ;
- ✓ Réemploi de certains déchets comme matière pour des acteurs locaux (ex : les déchets peuvent être la source de la papeterie voisine) ;
- ✓ Développement de points de collecte d'équipements pour la réparation ou l'alimentation d'une offre de seconde main ;
- ✓ Partenariat avec des entreprises qui valorisent les déchets (ex : récupération de mégots pour faire des vestes).



Exemple

L'entreprise s'est fixée des objectifs ambitieux de réduction de ses déchets et de ceux de ses clients. Son modèle économique intègre les dimensions de l'économie circulaire sur l'ensemble de sa chaîne de valeur.

- ✓ Transformation du modèle d'affaires vers une logique d'économie circulaire ;
- ✓ Transformation progressive de l'offre vers la fourniture de services plutôt que la vente de produits (économie de la fonctionnalité) ;
- ✓ Mutualisation de la collecte de déchets avec des structures voisines de façon volontaire.

Indicateurs de performance

- ✓ Quantité d'emballages mis sur le marché par ligne expédiée (kg) ;
- ✓ Taux d'emballages réutilisés grâce à la reverse logistique (%) ;
- ✓ Taux d'emballages perdus sur la chaîne logistique amont et aval (%) ;
- ✓ Part de Chiffre d'Affaires expédié avec un emballage réemployable (%CA) ;
- ✓ Taux de sites équipés de points de collecte (%) ;
- ✓ Quantités de déchets traités par type (kg ou tonnes) ;
- ✓ Pour les multisites : Nombre de sites ayant déployé des solutions de reprises opérationnelles (nb) ;
- ✓ Quantité de déchets repris par type (kg ou tonnes).

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

QC 4 : Préserver l'environnement

CSRD

ESRS E1 – Changement climatique
ESRS E2 – Pollution

Réglementations en vigueur

Pour toutes les entreprises produisant ou expédiant des déchets :

- ✓ Consolidation d'un registre des déchets sortants à jour.

Pour les entreprises de plus de 20 salariés :

- ✓ Trier les déchets de papier du bureau ;
- ✓ Tri à la source et collecte selon les 5 flux (papier/carton, métal, plastique, verre, bois).

Pour toutes les entreprises du secteur du bâtiment :

- ✓ Tri à la source et collecte selon les 7 flux (ajoutant le plâtre et fraction minérale au 5 flux) ;
- ✓ À partir du 1er janvier 2025, ajout d'un 8ème flux : déchets textiles.

Pour toutes les entreprises :

- ✓ Tri et valorisation des biodéchets produits par son activité dans le cadre de la loi anti-gaspi pour une économie circulaire (loi AGEC).

Pour toutes les entreprises fabriquant des produits soumis à une REP (Responsabilité Élargie du Producteur) :

- ✓ Affichage du logo Triman sur les produits.

Ressources complémentaires

- ✓ [Le Triman, un logo obligatoire sur les produits recyclables, notre-environnement.gouv.fr](https://notre-environnement.gouv.fr)
- ✓ [Cadre général des filières à responsabilité élargie des producteurs | Ministère de la Transition Écologique et de la Cohésion des Territoires](#)
- ✓ [Tenir un registre des déchets - Numérique écoresponsable \(numerique.gouv.fr\)](https://numerique.gouv.fr)
- ✓ [Tri des déchets | Ministère de la Transition Écologique et de la Cohésion des Territoires \(ecologie.gouv.fr\)](https://ecologie.gouv.fr)
- ✓ [Ecodds, Rekupo](#)
- ✓ [Ecologie.gouv, Equipements électriques et électroniques \(DEEE\)](#)
- ✓ [Ecologie.gouv, Produits et matériaux de construction du secteur du bâtiment \(PMBC\)](#)
- ✓ [Ecologie.gouv, Produits chimiques \(DDS\)](#)
- ✓ [Ecologie.gouv, Articles de bricolage et de jardin \(ABJ\)](#)
- ✓ [Ecologie.gouv, Eléments d'ameublement \(DEA\)](#)
- ✓ [Cgf grossistes, Economie circulaire et emballages](#)

Enjeu 7 : Réduire l'empreinte environnementale des activités de transports

Description

Pour un distributeur, l'optimisation des impacts liés à la logistique revêt une importance cruciale, tant du point environnemental que financier. La gestion efficace du transport constitue un défi majeur, avec des

répercussions significatives sur les émissions de gaz à effet de serre (GES) et la pollution de l'air (oxydes d'azote et particules fines).

En pratique

Qu'il s'agisse de transports internalisés ou externalisés, l'entreprise a tout intérêt à adopter des pratiques logistiques durables telles que l'utilisation de modes de transport plus écologiques et l'optimisation des livraisons pour réduire activement son empreinte

environnementale. De plus, en mettant en place des chartes de transports durables, elle peut aussi inciter ses prestataires à adopter des pratiques plus respectueuses de l'environnement.

Grille de cotation

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise veille à limiter les impacts liés à ses activités de transport notamment par l'optimisation des commandes et des livraisons.

- ✓ Optimisation des tournées de livraison et des chargements ;
- ✓ Optimisation des tournées notamment par l'utilisation d'un outil spécifique ;
- ✓ Optimisation des commandes auprès des fournisseurs pour les grouper ;
- ✓ Suivi des consommations des poids lourds.



Intermédiaire

L'entreprise met en place un suivi de ses consommations de carburant et des émissions de gaz à effet de serre associées et met en place des actions pour les réduire.

- ✓ Réalisation d'un bilan carbone intégrant la partie transport ;
- ✓ Suivi des données carbone des prestataires de transport ;
- ✓ Formation des salariés à l'écoconduite ;
- ✓ Suivi de l'impact CO2e par livraison ;
- ✓ Utilisation de la télémetrie embarquée pour monitorer la conduite et l'optimiser ;
- ✓ Livraison en points relais pour limiter les relivraisons ;
- ✓ Utilisation de véhicules à faible émission de gaz à effet de serre (électriques et/ou hybrides / bio carburant).



Avancé

L'entreprise mène une démarche structurée de limitation des émissions de gaz à effet de serre liées à ses activités de transport par la mise en place d'un plan d'action et le suivi d'indicateurs.

- ✓ Intégration au programme EVE (Engagement Volontaire pour l'Environnement – Transport et Logistique) ;
- ✓ Mise en place du pooling avec des entreprises voisines ;

- ✓ Recours au vélo cargo dans les grandes villes pour les livraisons « derniers kilomètres » ;
- ✓ Sélection des transporteurs sur la base de critères environnementaux intégrant leurs engagements et leurs pratiques quotidiennes ;
- ✓ Réflexion autour de l'usage raisonné des véhicules dans l'activité de transport : définition d'un cadre régissant les modalités de sélection, de renouvellement et d'utilisation des véhicules.



Exemple

L'entreprise s'est fixé des objectifs ambitieux de réduction des émissions liées à ses activités de transport. Elle met en place des projets innovants pour atteindre ses objectifs en relation avec des partenaires.

- ✓ Intégration dans la démarche du label objectif CO2 ;
- ✓ Mise en place d'une offre de transport différenciée selon les besoins des clients en privilégiant des délais de livraison plus long mais moins émetteur ;
- ✓ Prise en compte de l'impact carbone dans la tarification de la livraison et politique incitative auprès des clients.

Indicateurs de performance

- ✓ Part de kilomètres à vide (%) ;
- ✓ CO2e par kilo transporté (kgCO2e) ;
- ✓ CO2e par kilomètre parcouru (kgCO2e) ;
- ✓ Taux de remplissage des poids lourds (%) ;
- ✓ Taux de remplissage moyen du transport (%) ;
- ✓ Mix énergétique des véhicules.

Correspondance



ISO 26000

QC 4 : Préserver l'environnement

CSRD

ESRS E2 - Pollution

Réglementations en vigueur

Pour l'ensemble des nouveaux bâtiments :

- ✓ Installation de bornes de recharge pour les véhicules électriques et hybrides rechargeables et emplacements vélo dans le cadre de la loi d'Orientation des Mobilités (LOM).

Pour toutes les entreprises de plus de 50 salariés possédant un parc de plus de 100 véhicules :

- ✓ Obligation de mise en place d'un calendrier d'achat de véhicules à faible émission (VFE) lors du renouvellement de la flotte (électrique, hybride, hydrogène) dans le cadre de la loi Climat et Résilience.

Pour les entreprises ayant des sites de 50 salariés ou plus :

- ✓ Optimisation des déplacements des salariés et visiteurs.

Ressources complémentaires

- ✓ [Ecologie.gouv, Programme EVE, le programme d'Engagement Volontaires pour l'environnement des acteurs de la chaîne logistique et du transport de voyageurs](#)
- ✓ [Objectifco2, Le dispositif qui améliore et valorise la performance environnementale du transport routier](#)
- ✓ [Ecologie.gouv, La charte objectif CO les transporteurs d'engagent](#)

Enjeu 8 : Réduire l'empreinte environnementale du fonctionnement

Description

Toutes les entreprises consomment des ressources, notamment de l'énergie (électricité, gaz, pétrole...), de l'eau, et des matières premières. Ces consommations constituent un triple enjeu : elles sont à la fois une

source d'émissions de gaz à effet de serre, la cause de l'épuisement des ressources et un coût économique qui pèsent sur la rentabilité des entreprises.

En pratique

Une entreprise qui souhaite s'améliorer sur ces différents postes de fonctionnement devrait donc, dans un premier temps identifier les principaux postes de consommation, pour ensuite mettre en œuvre des démarches d'optimisation des usages et de limitation

des consommations. De même, l'implication des fournisseurs dans cette démarche est une étape primordiale, propice à l'amélioration des pratiques sur toute la chaîne de valeur.

Grille de cotation

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise s'inscrit dans une démarche de sobriété et veille à la réduction de ses consommations énergétiques.

- ✓ Réalisation d'un état des lieux des consommations énergétiques et identification de pistes d'amélioration (en cas de location, en discuter avec le bailleur) ;
- ✓ Suivi régulier des consommations d'énergie (eau, électricité, gaz, fioul) ;
- ✓ Sensibilisation des salariés aux écogestes dans le cadre d'une démarche de sobriété ;
- ✓ Promotion du covoiturage (intra entreprise ou externe) pour les déplacements domicile-travail et déplacements professionnels ;
- ✓ Mise hors tension des machines quand elles ne fonctionnent pas.



Intermédiaire

L'entreprise suit son empreinte environnementale et met en place des actions de minimisation de ses consommations (eau, énergie, consommables).

- ✓ Adoption d'un outil de déclaration énergétique ;
- ✓ Réalisation d'un audit énergétique ;
- ✓ Mise en place généralisée de dispositifs de coupure d'énergie (minuteur, détecteur de présence, détecteur de luminosité...) ;
- ✓ Installation de limiteurs de débits sur les robinets et de toilettes double chasse ;
- ✓ Mise en place d'une politique d'achats responsables intégrant des critères de sélection pour les produits liés au fonctionnement ;
- ✓ Mise en place d'un plan de mobilité et d'une politique de mobilité pour réduire les impacts liés aux déplacements domicile-travail et aux déplacements professionnels ;
- ✓ Mise en place d'une stratégie zéro papier ;
- ✓ Mise en place de bonnes pratiques numériques ;
- ✓ Formation avancée des responsables d'établissement aux impacts environnementaux.



Avancé

L'entreprise mène une démarche structurée de limitation des émissions liées à son fonctionnement par le pilotage d'un plan d'action et le suivi d'indicateurs.

- ✓ Nomination d'un référent énergie ;
- ✓ Mise en place d'un plan de rénovation énergétique des sites ;
- ✓ Récupération de l'eau de pluie ;
- ✓ Mise en place de contrats à énergie verte ;
- ✓ Installation de panneaux solaires sur les bâtiments (toitures, ombrières...) ;
- ✓ Utilisation de la méthode de cool roofing (revêtement réfléchissant) ;
- ✓ Valorisation des déchets alimentaires (restaurant d'entreprise) ;
- ✓ Installation d'une Gestion Technique des Bâtiments (GTB) ou Gestion Technique Centralisée (GTC) ;
- ✓ Amélioration de l'intégration des bâtiments dans le paysage (végétalisation des sites, Label BREEAM, artificialisation des sols) ;
- ✓ Mise en place de méthodes alternatives pour l'entretien des espaces verts pour éviter l'usage d'intrants chimiques ;
- ✓ Intégration des performances environnementales dans les objectifs stratégiques des sites ;
- ✓ Mise en place d'un plan de mobilité, d'un forfait de mobilité durable et d'une politique de mobilité pour réduire les impacts liés aux déplacements domicile-travail.



Exemple

L'entreprise place la réduction de l'empreinte environnementale de son fonctionnement au cœur de son modèle d'affaires.

- ✓ Mise en place d'un système de management de l'énergie (ex : certification ISO 14001, ISO 50001) ;
- ✓ Prise en compte des enjeux liés à la biodiversité dans la démarche environnementale ;
- ✓ Désimperméabilisation des parkings ;
- ✓ Prise en charge totale du titre des transports et ajout d'un forfait de mobilité durable.

Indicateurs de performance

- ✓ Part d'artificialisation des sols (%) ;
- ✓ Consommation énergétique au m² ;
- ✓ Émissions de GES Scope 1, Scope 2, Scope 3 (tCO2e) ;
- ✓ Part des salariés en mobilité douce (%) ;
- ✓ Part des sites conformes aux objectifs du décret tertiaire (%) ;
- ✓ Surface totale couverte en panneaux photovoltaïques (m²) ;
- ✓ Production en panneaux photovoltaïques (KWh) ;
- ✓ Pourcentage d'électrification de la flotte automobile (%) ;
- ✓ Consommation d'eau annuelle (m³).

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

QC 4 : Préserver l'environnement

CSRD

ESRS E1 – Changement climatique
 ESRS E2 – Pollution
 ESRS E3 – Ressources aquatiques et marines
 ESRS E4 – Biodiversité et écosystèmes
 ESRS E5 – Économie circulaire

Réglementations en vigueur

Pour toutes les entreprises :

- ✓ S'informer sur le régime s'appliquant aux eaux usées pour son entreprise (redevance de pollution des eaux, redevances d'assainissement collectif, redevance pour modernisation des réseaux de collecte, redevance pour pollution diffuse).
- ✓ Respect des prescriptions réglementaires ponctuelles et locales en cas d'épisode de sécheresse.

Pour les entreprises propriétaire et/ou locataire de bâtiments tertiaires supérieure ou égale à 1000m² :

- ✓ Limitation de la consommation d'énergie pour atteindre 60% d'économies d'énergie finale dans les bâtiments concernés en 2050 dans le cadre du décret tertiaire.

Pour toutes les entreprises de plus de 50 salariés :

- ✓ Mise en place d'un Plan de Mobilité Employeur (PME) et intégration d'un volet mobilité dans les négociations annuelles obligatoires (NAO) dans le cadre de la loi d'Orientation des Mobilités (LOM) Ressources complémentaire.

Pour les entreprises disposant de + de 500 m² de surfaces de stationnement, la loi relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables (APER) impose :

- ✓ Parkings neufs de 500 m² à 1 500 m² : installation d'ombrières photovoltaïques sur au moins 50 % de leur surface ainsi que des aménagements hydrauliques pour la gestion des eaux pluviales ;
- ✓ Parkings entre 1 500 m² et 10 000 m² : installation d'ombrières photovoltaïques sur au moins 50% de leur surface ainsi que des aménagements hydrauliques pour la gestion des eaux pluviales avant le 1er juillet 2028 ;
- ✓ Parkings entre de plus 10 000 m² : installation d'ombrières photovoltaïques sur au moins 50% de leur surface ainsi que des aménagements hydrauliques pour la gestion des eaux pluviales avant le 1er juillet 2026.

Ressources complémentaires

- ✓ [Récupération de l'eau de pluie | Service-Public.fr](#)
- ✓ [Calculcee, Qu'est-ce qu'une gestion Technique du bâtiment \(GTB\) ? définition et fonctionnement](#)
- ✓ [BREEAM certification from BRE - BREEAM](#)

Thématique 3

Piloter une politique sociale et sociétale

Enjeu 9 : Garantir la santé, la sécurité et le bien-être des salariés

Description

La garantie de la santé, de la sécurité et du bien-être des salariés fait partie des responsabilités d'une entreprise. L'évaluation des risques professionnels et la mise en place d'une démarche de prévention de ces risques sont d'ailleurs encadrées par le Code du Travail. Néanmoins, les bonnes pratiques en matière de santé et de sécurité peuvent apparaître comme un facteur différenciant pour des entreprises particulièrement

rigoureuses sur le sujet, s'agissant notamment des enjeux de turnover et de recrutement. Progressivement, la prise en compte de ces sujets s'étend pour intégrer des notions de bien-être au travail et de qualité de vie et des conditions de travail qui, si elles sont intégrées au fonctionnement de l'entreprise, peuvent contribuer à l'émergence d'une culture d'entreprise plus responsable.

En pratique

L'entreprise doit d'abord se conformer à ses obligations légales et opérer une évaluation des risques professionnels auxquels ses salariés sont exposés. Ce travail réalisé, elle peut y adjoindre un plan de prévention au document unique (DUERP) qu'elle met à jour régulièrement. De même, le champ des actions en

matière de santé et sécurité peut ensuite progressivement s'étendre et intégrer des actions liées au bien-être au travail. Ainsi, elle peut proposer des conditions de travail telles qu'un confort matériel, un équilibre vie professionnelle et personnelle ou encore une flexibilité des conditions de travail.

Grille de cotation

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise met en œuvre des actions élémentaires pour garantir la santé, la sécurité et le bien-être de ses salariés.

- ✓ Formation des salariés aux risques liés à certaines fonctions ;
- ✓ Imposition du port des EPI (équipements de protection individuelle) conformément au cadre réglementaire en vigueur ;
- ✓ Mise à jour régulière du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) conformément au cadre réglementaire en vigueur ;
- ✓ Mise en place d'un programme annuel de prévention des risques professionnels ;
- ✓ Réalisation d'entretiens professionnels tous les 2 ans (obligation légale) ou tous les ans ;
- ✓ Prévention contre le harcèlement et la violence au travail ;
- ✓ Suivi des formations, de la sécurité des engins et des installations (obligation réglementaire) ;
- ✓ Création d'un livret d'accueil intégrant notamment les consignes de sécurité ;
- ✓ Nomination d'un référent pour la vérification périodique de la prévention des risques ;
- ✓ Organisation d'évènements conviviaux réguliers.



Intermédiaire

L'entreprise propose des avantages et des conditions de travail différenciantes et recueille de façon informelle les besoins et attentes de ses salariés.

- ✓ Analyse régulière des accidents du travail et mise en place de plans d'actions adéquats ;
- ✓ Création d'un parcours d'accueil plus complet et mis à jour régulièrement ;
- ✓ Aménagement des horaires de travail selon l'exposition des postes pour améliorer la flexibilité (ex :

alternance des horaires de travail, proposition de temps partiel, aménagement d'horaires personnalisés, etc.) ;

- ✓ Organisation d'ateliers de prévention/sécurité avec notamment la transmission des bons gestes entre salariés experts et novices en termes de sécurité-santé ;
- ✓ Nomination d'au moins un référent santé-sécurité-qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) pour chaque site ;
- ✓ Organisation d'événements conviviaux réguliers ;
- ✓ Formation du management de proximité aux enjeux de qualité de vie et des conditions de travail et aux risques psycho-sociaux ;
- ✓ Intervention annuelle d'un ergonome pour analyser les postes de travail et les améliorer ;
- ✓ Veille régulière sur les aides et programmes proposés par les Carsat ;
- ✓ Organisation de moments d'échange autour de la sécurité au travail ;
- ✓ Mise en place d'un système de remontée des situations dangereuses.



Avancé

L'entreprise met en place une démarche structurée de qualité de vie et des conditions de travail intégrant pleinement le bien-être, la santé et la sécurité des salariés. Elle pilote cette démarche grâce à des indicateurs et le suivi du taux de satisfaction des salariés.

- ✓ Intégration des risques psycho-sociaux (RPS) dans le plan d'action ;
- ✓ Suivi régulier d'indicateurs comme le taux de turnover et les indicateurs de santé-sécurité (nombre d'accidents, gravité, etc.) avec fixation d'objectifs ambitieux en matière de réduction de l'accidentologie et revue régulière du plan d'action associé ;
- ✓ Organisation régulière de formations en santé-sécurité au-delà des obligations légales ;
- ✓ Intervention d'organismes spécialisés pour des réunions d'information/sensibilisation (médecine du travail, CARSAT, etc.) ;
- ✓ Mise en place d'une routine d'échauffement pour les postes de manutention ;
- ✓ Formation des managers au droit à la déconnexion ;
- ✓ Formation des managers aux risques psychosociaux ;
- ✓ Organisation de temps dédiés pour tous les salariés de façon obligatoire au bien-être, à la santé et sécurité.



Exemplaire

L'entreprise place le bien-être de ses salariés au cœur de ses valeurs et de sa politique sociale. Les salariés sont pleinement intégrés dans la démarche et leur taux de satisfaction est très élevé. Elle est d'ailleurs reconnue pour sa forte attractivité.

- ✓ Suivi de la satisfaction des salariés via un baromètre social ;
- ✓ Mise en œuvre d'un plan d'action à la suite des remontées du baromètre ;
- ✓ Mise en place d'un système de management de la sécurité ;
- ✓ Promotion du sport en entreprise, en particulier pour les métiers à forte charge physique ;
- ✓ Objectiver les salariés sur la performance de l'entreprise en matière de santé-sécurité ;
- ✓ Revue annuelle des résultats et définition d'un plan associé.

Indicateurs de performance

- ✓ Taux de turnover (%) ;
- ✓ Taux d'absentéisme (%) ;
- ✓ Jours d'arrêt annuels (nb) ;
- ✓ Nombre d'accidents du travail et/ou de maladies professionnelles (nb) ;
- ✓ Taux de fréquence ;
- ✓ Taux de gravité ;
- ✓ Taux de satisfaction salariés (%) ;
- ✓ Nombre d'heures de formation ou nombre d'actions de formation sur les sujets santé et sécurité au travail (Nb) ;
- ✓ Taux de présence des événements organisés en interne (%).

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

QC 2 : Droits de l'homme

CSRD

ESRS S1 – Effectifs de l'entreprise

Réglementations en vigueur

Pour toutes les entreprises, dès la première embauche :

- ✓ Rédaction d'un document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

Pour les entreprises d'au-moins 300 salariés :

- ✓ Création d'une commission spécifique au sein du comité social et économique (CSE).

Pour toutes les entreprises où des équipements sont mis à disposition :

- ✓ Information des salariés et vérification de la sécurité des équipements.

Pour les entreprises de plus de 50 salariés :

- ✓ Intégration des consignes de sécurité dans le règlement intérieur.

Pour toutes les entreprises de plus de 150 salariés :

- ✓ Création d'un programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail.

Pour toutes les entreprises ayant constitué un CSE :

- ✓ Présentation au CSE d'un rapport annuel sur la santé et la sécurité au travail pendant l'année précédente.

Ressources complémentaires

- ✓ [Economie.gouv](https://economie.gouv.fr/equipement-protection-individuelle), Equipement de protection individuelle
- ✓ [Fonction publique.gouv](https://fonction-publique.gouv.fr/le-document-unique-d-evaluation-des-risques-professionnels-duerp), Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)
- ✓ [Santé.gouv](https://sante.gouv.fr/qualite-de-vie-au-travail-qvt), Qualité de vie au travail - QVT
- ✓ [Monparcourshandicap.gouv](https://monparcourshandicap.gouv.fr/carsat), CARSAT
- ✓ [Fonction-publique.gouv](https://fonction-publique.gouv.fr/la-prevention-des-risques-psychosociaux-rps), La prévention des risques psychosociaux (RPS)
- ✓ [Cedip.developpement-durable.gouv](https://cedip.developpement-durable.gouv.fr/un-barometre-social-pour-quoi-faire), Un baromètre social, pour quoi faire ?

Enjeu 10 : Garantir les conditions du dialogue social

Description

Le dialogue social peut être perçu comme la mesure de la qualité des échanges entre les salariés et la direction d'une entreprise. Une entreprise qui communique peu sur ses décisions stratégiques et ne prend pas en compte ses salariés dans la définition de ces dernières s'expose à une insatisfaction croissante et

donc une plus faible productivité, voire une hausse du turnover. À l'inverse l'adoption de logiques de co-construction témoigne d'un système de management plus horizontal, ouvert aux contributions de chacun, au sein duquel les salariés se projettent et s'intègrent plus facilement.

En pratique

Pour une entreprise de distribution professionnelle du second œuvre du bâtiment et de l'industrie en particulier, l'enjeu réside dans l'intégration de l'ensemble des salariés aux transformations du secteur et à la traduction de ces dernières dans les différents métiers. Cet accompagnement des salariés passe notamment par l'inclusion de ces derniers aux processus décisionnels. Que ce soit par la remontée de suggestions ou la concertation, la démonstration par la direction d'une position d'ouverture vis-à-vis des attentes des salariés apparaît comme une prémisses de leur satisfaction au travail. Le suivi régulier de leur bien-être au travail, par exemple par le biais d'un baromètre

mensuel, est un moyen complémentaire permettant l'expression des besoins et la remontée des situations problématiques. Quoiqu'il en soit, l'entreprise peut adjoindre des actions correctives et volontaires à son écoute attentive des besoins au risque d'un désengagement de ses salariés.

Le dialogue social peut se mettre en place de façon volontaire au sein d'une entreprise mais se doit d'être tenu par le CSE (Comité Social et Économique) et notamment les représentants du personnel et les organisations syndicales quand ils existent (obligatoire pour les entreprises de plus de 11 salariés).

Grille de cotation

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise met en place quelques canaux de communication dans le but de favoriser le dialogue social.

- ✓ Mise en place d'un CSE (obligatoire pour les entreprises de plus de 11 salariés) avec formation en santé, sécurité et conditions de travail préalable de ses membres et communication systématique de l'ordre du jour à l'ensemble des salariés concernés ;
- ✓ Mise en place de l'affichage réglementaire ;
- ✓ Mise à disposition d'une boîte à suggestions ;
- ✓ Intégration des sujets RSE dans toutes les réunions paritaires ;
- ✓ Organisation d'événements conviviaux réguliers.



Intermédiaire

Dans le cadre du renforcement du dialogue social, l'entreprise met en place des canaux adaptés pour la communication interne notamment par le biais de l'intranet et l'organisation d'échanges réguliers entre les salariés et la direction. Le CSE, s'il existe, est fréquemment consulté au-delà des obligations légales ou les organisations syndicales en cas de carence du CSE.

- ✓ Mise en place de questionnaires ponctuels pour recueillir les besoins et attentes des salariés ;
- ✓ Organisation de réunions récurrentes (2 à 3 fois par an) avec l'ensemble des salariés et la direction dans le but d'analyser les indicateurs stratégiques et partager les attentes et inquiétudes ;
- ✓ Mise en place de canaux dédiés à la communication interne (Teams, mails, réseaux sociaux)

d'entreprises, etc.), création d'un espace dédié au dialogue social au sein de l'intranet (espace de discussion, bulletin d'informations, remontée des sujets, boîte à idées, etc.) ;

- ✓ Mise en place de réunions RSE pour impliquer les salariés, échanger sur les valeurs et les actions mises en place ;
- ✓ Formation des managers au respect du dialogue social et droit du travail ;
- ✓ Définition et diffusion d'une charte éthique ;
- ✓ Communication transparente sur le planning de réunions du CSE ;
- ✓ Organisation de réunions au-delà des consultations obligatoires du CSE ;
- ✓ Communication transparente et régulière avec le management et les organisations syndicales notamment en cas de carence des élections CSE ;
- ✓ Suivi des indicateurs de la base de données sociale et environnementale ;
- ✓ Communication de la direction sur la stratégie de l'entreprise et les résultats, évolutions à venir, etc.



Avancé

L'entreprise structure et pérennise les modalités d'expression des salariés et de prise en compte de leurs besoins.

- ✓ Pérennisation du recueil des besoins et attentes des salariés via la mise en place d'un baromètre social mensuel (avec nomination d'un référent qui assure le traitement des réponses et leur présentation aux salariés) ;
- ✓ Mise en place d'un CSE lorsque cela n'est pas obligatoire.



Exemplaire

L'entreprise place le dialogue social au cœur de sa culture d'entreprise. Les salariés ou leurs représentants sont pleinement associés aux prises de décisions stratégiques de l'entreprise.

- ✓ Co-construction des actions pour développer l'entreprise (ex : mise en place d'ateliers avec les salariés pour définir le plan stratégique) ;
- ✓ Mise en place de l'actionnariat salarié dans la mesure du possible pour impliquer les salariés dans le projet d'entreprise ;
- ✓ Participation à une formation commune au dialogue social (formations organisées par le ministère du travail, formations communes employeurs/salariés).

Indicateurs de performance

- ✓ Nombre d'idées appliquées issues des idées salariés (nb) ;
- ✓ Nombre d'échanges annuels (nb) ;
- ✓ Nombre de consultations hors CSE (nb).

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

QC 3 : Relations et conditions de travail

CSRD

ESRS S1 – Effectifs de l'entreprise

Réglementations en vigueur

Pour les entreprises d'au moins 11 salariés :

- ✓ Mise en place d'un comité social et économique (CSE).

Pour toutes les entreprises :

- ✓ Négociation collective au niveau de l'entreprise et déposer son accord d'entreprise en ligne.

Pour toutes les entreprises ayant constitué un CSE :

- ✓ Désignation d'un référent harcèlement sexuel et agissements sexistes et assurer la formation des représentants du personnel à l'exercice de leurs fonctions.

Pour les entreprises de plus de 50 salariés :

- ✓ Mise en place d'une base de données économiques, sociales et environnementales (BDESE) à disposition du CSE, association des délégués syndicaux aux négociations collectives et garantie du déroulement des négociations annuelles obligatoires.

Ressources complémentaires

- ✓ [Entreprendre.service-public, Comité social et économique \(CSE\)](#)
- ✓ [Travail-emploi.gouv, Dialogue social](#)

Enjeu 11 : Respecter l'égalité des chances et les droits fondamentaux des salariés

Description

En tant qu'employeur, l'entreprise est responsable du respect des droits fondamentaux de ses salariés, de la garantie de l'égalité des chances et de la lutte contre les discriminations. Ce principe s'applique à différents groupes de personnes vulnérables aux discriminations : personnes en situation de handicap, femmes, seniors, juniors et autres minorités. Il peut s'inscrire dans l'intégralité du parcours du salarié (recrutement,

mobilité, etc.) et s'accompagner d'une démarche de prévention de toute forme de discrimination. Par ailleurs, en favorisant la diversité et l'inclusion, l'entreprise s'ouvre à la possibilité d'idées nouvelles favorables à son développement, de même qu'elle renforce son image d'employeur responsable.

En pratique

L'entreprise gagne d'abord à faire l'état des lieux de ses pratiques en matière de lutte contre les discriminations : répartition homme/femme, part de salariés en situation de handicap et pyramide des âges sont des exemples d'indicateurs à suivre, et sur la base desquels l'entreprise peut se fixer des premiers objectifs. Par ailleurs, l'entreprise peut contribuer à la reconnaissance

des discriminations en sensibilisant ses salariés par le biais de formations dédiées. Une réflexion sur les pratiques de recrutement peut également être menée (canaux de recrutement, méthodes de sélection, format des CV demandés), tous ces éléments peuvent faire l'objet d'évolutions propices à renforcer la diversité des effectifs.

Grille de cotation

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise reconnaît l'importance de la garantie de l'égalité des chances et des droits fondamentaux par la mise en place de quelques actions ponctuelles.

- ✓ Vigilance sur la mixité dans le cadre du recrutement ;
- ✓ Suivi de l'index égalité homme/femme (obligatoire pour les entreprises d'au moins 50 salariés) ;
- ✓ Prise en compte de l'enjeu mixité dans le règlement intérieur ;
- ✓ Consolidation du rapport et du plan d'action égalité femmes-hommes ;
- ✓ Recrutement des personnes en situation de handicap et vérification que la contribution AGEFIPH est bien reversée si le seuil de 6% n'est pas atteint (obligatoire pour les entreprises d'au moins 20 salariés) ;
- ✓ Nomination d'un référent harcèlement et un référent handicap (obligatoire pour les entreprises de 250 salariés et plus).



Intermédiaire

L'entreprise est consciente des enjeux de diversité et inclusion et met en place plusieurs actions pour garantir l'égalité des chances et les droits fondamentaux.

- ✓ Nomination d'un référent harcèlement et un référent handicap hors CSE ;
- ✓ Sensibilisation au sexisme, aux discriminations via le Comité Social et Économique (CSE) ;
- ✓ Recours aux CVs anonymisés.



Avancé

L'entreprise structure une politique de promotion de l'égalité des chances et suit un plan d'action ambitieux et différenciant.

- ✓ Formation des personnes en charge du recrutement à la diversité et à la lutte contre la discrimination ;
- ✓ Prise en compte de la situation d'aidants dans la politique d'aménagement des horaires
- ✓ Politique d'intégration et de maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés ;
- ✓ Transparence et objectivation des critères de rémunération sur les bases de performances et ancienneté ;
- ✓ Collaboration avec les acteurs de l'emploi et de l'économie sociale et solidaire (France travail, associations et entreprises de l'économie sociale et solidaire, AGEFIPH, missions locales, etc.) ;
- ✓ Mise en place d'un baromètre discriminations pour identifier les situations de discrimination et mettre en place un plan d'action ;
- ✓ Mise en place d'un accord égalité femmes-hommes.



Exemplaire

L'entreprise place l'égalité des chances et la diversité au cœur de ses valeurs. Elle étend la prise en compte de cet enjeu dans sa chaîne de fournisseurs et est reconnue pour sa politique sociale inclusive.

- ✓ Vérification de la prise en compte de ces enjeux dans sa chaîne de valeur amont ;
- ✓ Labellisation diversité.

Indicateurs de performance

- ✓ Index égalité professionnelle (/100) ;
- ✓ Taux de personnes en situation de handicap dans les effectifs (%) ;
- ✓ Taux de seniors et pyramide des âges (dépend de l'activité de l'entreprise) (%) (Seniors = 55-64 ans selon Ministère du Travail et de l'Emploi et définition de l'Insee) ;
- ✓ Index égalité homme/femme (/100).

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

QC 3 : Relations et conditions de travail

CSRD

ESRS S1 – Effectifs de l'entreprise
ESRS S2 – Travailleurs de la chaîne de valeur

Réglementations en vigueur

Pour les entreprises d'au-moins 20 salariés :

- ✓ 6% de l'effectif doit être en situation de handicap. En cas de non-respect, l'entreprise est redevable d'une contribution auprès de l'Agefiph.

Pour les entreprises d'au moins 50 salariés :

- ✓ Calcul et publication obligatoire de l'index d'égalité professionnelle femmes et hommes ;
- ✓ Rédaction d'un accord égalité professionnelle femmes-hommes et/ou plan d'action ;
- ✓ Consultation obligatoire du CSE sur l'égalité professionnelle lors de sa consultation annuelle.

Pour les entreprises d'au moins 300 salariés :

- ✓ Formation à la non-discrimination des personnes en charge du recrutement.

Ressources complémentaires

- ✓ [Travail-emploi.gouv, AGEFIPH \(Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées\)](#)
- ✓ [Travail-emploi.gouv, Label diversité](#)

Enjeu 12 : Favoriser la formation et le développement des compétences des salariés

Description

Une entreprise peut garantir le développement des compétences de ses salariés et s'assurer qu'ils soient régulièrement formés. Elle assure ainsi le maintien des compétences dans le cadre de ses activités et de ses évolutions mais aussi l'épanouissement professionnel et l'employabilité de ses salariés. Cet enjeu apparaît d'autant plus prégnant dans le secteur de la distribution professionnelle du second œuvre et du bâtiment et de

l'industrie sujet à des évolutions réglementaires régulières, des changements des modes de consommation et des évolutions technologiques auxquels il faut sans cesse s'adapter. L'enjeu de l'évolution des compétences métier devrait donc être au cœur de la démarche RSE des entreprises du secteur.

En pratique

Tout d'abord, l'entreprise doit assurer un suivi régulier de l'évolution des compétences de ses salariés, notamment par le biais des entretiens professionnels. La fréquence de remontée et de prise en compte des besoins de formation témoigne alors d'un degré de maturité plus ou moins élevé. Outre la formation, l'entreprise peut contribuer à l'employabilité de ses salariés en validant leurs acquis et mettant en place des

bilans de compétences. Ces dispositifs favorisent la reconnaissance des compétences déjà présentes au sein de l'entreprise, tout en garantissant leur circulation entre les salariés, notamment entre les plus expérimentés et les nouveaux arrivants.

Grille de cotation

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise commence à mettre en œuvre des actions pour favoriser la formation de ses salariés (au-delà de ses obligations réglementaires).

- ✓ Recours à l'alternance, notamment contrat de professionnalisation et/ou contrat d'apprentissage ;
- ✓ Mise en place des entretiens professionnels tous les deux ans et bilans tous les six ans (obligation légale).



Intermédiaire

L'entreprise recueille les besoins des salariés en matière de formation et propose ponctuellement quelques formations sans formaliser de plan de développement des compétences.

- ✓ Recours à la certification de branche (notamment Certification de Qualification Professionnelle) pour faciliter la reconnaissance des compétences des salariés par les entreprises du secteur ;
- ✓ Proposition de formations internes ;
- ✓ Mise en place d'un système de restitution et transmission par les personnes formées des connaissances et compétences acquises en formation ;
- ✓ Prise en compte systématique des attentes des salariés vis-à-vis de leurs besoins de formation ;
- ✓ Mise en place d'un parcours « nouvel arrivant » avec un système de parrainage ;
- ✓ Définition et actualisation des fiches de poste pour l'ensemble des métiers de l'entreprise.



Avancé

L'entreprise accepte régulièrement des formations allant au-delà de ses obligations et a formalisé un plan de développement des compétences structuré.

- ✓ Anticipation de l'impact de la pyramide des âges sur les emplois et les métiers (recrutement, transmission des savoirs, etc.) ;
- ✓ Aménagement de créneaux et de canaux dédiés à la formation interne par les salariés les plus expérimentés ;
- ✓ Encouragement du « reverse mentoring » (= mentorat par les juniors) ;
- ✓ Cofinancements salarié-employeur des formations permettant une reconversion au sein de l'entreprise via le compte professionnel de formation (CPF) ;
- ✓ Incitation des salariés à la reprise d'études et à la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) ;
- ✓ Reconversion ou promotion par l'alternance (Pro A) ;
- ✓ Collaboration avec des missions locales ;
- ✓ Élaboration d'un référentiel de compétences pour les métiers de l'entreprise et évaluation des compétences des salariés sur la base de ce référentiel.



Exemplaire

L'entreprise s'engage pleinement dans le développement des compétences de ses salariés. Elle dispose d'un plan de gestion des compétences (type GEPP/GPEC) qui anticipe les évolutions futures des métiers et des plans de formations personnalisés pour chaque salarié les encourageant à suivre des formations leur permettant d'évoluer dans des emplois supérieurs.

- ✓ Mise en place d'une politique de gestion des compétences (GEPP/GPEC) (obligatoire pour les entreprises de plus de 300 salariés) ;
- ✓ Création d'un centre de formation d'apprentis (CFA) d'entreprise ;
- ✓ Mise en place de parcours de formation individualisés ;
- ✓ Mise en place d'un système intégré de remontée des besoins de formation ;
- ✓ Création d'une fonction RH dédiée pour le suivi et la définition de la politique de formation de l'entreprise.

Indicateurs de performance

- ✓ Nombre d'alternants et de stagiaires (nb) ;
- ✓ Taux de métiers couverts par le plan de gestion des compétences (%) ;
- ✓ Taux de demandes de formations acceptées (%) ;
- ✓ Taux de demandes de formations émanant des salariés pour eux-mêmes (%) ;
- ✓ Budget formation (€) ;
- ✓ Taux de promotion interne (%) ;
- ✓ Nombre d'entretiens professionnels (nb).

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

QC 3 : Relations et conditions de travail

CSRD

ESRS S1 – Effectifs de l'entreprise

Réglementations en vigueur

Pour les entreprises de moins de 11 salariés :

- ✓ Taux de contribution à la formation professionnelle (CFP) de 0,55%.

Pour les entreprises de 11 salariés et plus :

- ✓ Taux de contribution à la formation professionnelle (CFP) de 1%.

Pour toutes les entreprises :

- ✓ Formations obligatoires (santé et sécurité au travail, reclassement et adaptation des salariés concernés à leur nouvel emploi) ;
- ✓ Organisation d'un entretien professionnel tous les 2 ans avec chaque salarié, avec un état des lieux récapitulatif du parcours de chaque salarié tous les 6 ans.

Ressources complémentaires

- ✓ [France compétences, Qu'est-ce qu'un certificat de qualification professionnelle \(CQP\) ?](#)
- ✓ [Travail-emploi.gouv, Compte personnel de formation \(CPF\)](#)
- ✓ [Education.gouv, La validation des acquis de l'expérience \(VAE\)](#)
- ✓ [Cadremploi, Que signifie exactement la gestion des emplois et des parcours professionnels \(GEPP\) ?](#)
- ✓ [Travail-emploi.gouv, Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences \(GPEC\)](#)
- ✓ [Education.gouv, le centre de formation d'apprentis \(CFA\) : Création, fonctionnement, personnels et apprentis](#)

Enjeu 13 : Affirmer un ancrage territorial et un engagement sociétal

Description

L'entreprise peut jouer un rôle important dans le développement économique et social du territoire où elle est implantée. Elle dispose pour cela de plusieurs

leviers, au premier rang desquels l'emploi local, l'achat local, l'investissement ou encore la contribution à des projets d'intérêt général sur le territoire.

En pratique

Par le biais de l'emploi qu'elle génère, une entreprise contribue déjà positivement à son territoire d'implantation. Néanmoins, elle peut adjoindre des actions volontaires tels que le soutien à des projets locaux. Si le soutien financier est un levier simple et efficace, permettant notamment à de petites structures

d'assurer leur pérennité, le don de temps sous la forme de mécénat ou de bénévolat de compétences revêt un intérêt double, puisqu'il contribue d'un côté au succès des projets ainsi aidés, et qu'il renforce, de l'autre côté, l'adhésion des salariés à leur entreprise, dont ils jugent qu'elle leur permet de trouver du sens.

Grille de cotation

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise développe son territoire par son implantation locale.

- ✓ Incitation aux achats locaux.



Intermédiaire

L'entreprise travaille en lien avec des partenaires locaux et soutient ponctuellement des projets d'intérêt général.

- ✓ Choix de l'établissement auquel l'entreprise reverse le solde de la taxe d'apprentissage ;
- ✓ Soutien à des infrastructures locales, associatives (soutien financier, partenariat, mécénat, etc.) ;
- ✓ Dons financiers ponctuels à des associations.



Avancé

L'entreprise structure une démarche d'attractivité locale en lien avec des partenaires locaux (écoles, entreprises, etc.) et établit un engagement pérenne auprès d'associations de son territoire.

- ✓ Partenariats avec des ESAT (Établissement et service d'accompagnement par le travail) ;
- ✓ Mise en place de partenariats avec des écoles du territoire ;
- ✓ Mise en place d'un programme de mécénat/ bénévolat de compétences.



Exemplaire

L'entreprise est très engagée dans le développement de son territoire et intègre ses salariés dans sa démarche partenariale avec des associations en les impliquant directement dans le choix des projets soutenus. Elle mesure d'ailleurs ses impacts sur le territoire.

- ✓ Engagement pour une cause via une association (sport, formation, humanitaire, etc.) ;
- ✓ Engagement dans la vie politique locale ;
- ✓ Financement d'initiatives locales.

Indicateurs de performance

- ✓ Nombre de projets soutenus en mécénat de compétences (nb) ;
- ✓ Nombre d'heures accordées aux salariés pour faire du mécénat de compétences (nb) ;
- ✓ Investissement sur le territoire (€) ;
- ✓ Part d'achat locaux (%) ;
- ✓ Nombre de partenariats avec des entreprises locales (nb) ;
- ✓ Emplois soutenus sur le territoire (nb).

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

QC 7 : Viser le développement local et l'intérêt général

CSRD

ESRS S3 – Communautés touchées

Ressources complémentaires

- ✓ [Entreprendre.Service-Public.fr](https://entreprendre.service-public.fr), Solde de la taxe d'apprentissage : déclaration et versement
- ✓ [Travail-emploi.gouv](https://travail-emploi.gouv.fr), ESAT (Etablissements ou services d'aide par le travail)
- ✓ [Culture.gouv](https://culture.gouv.fr), Qu'est-ce que le mécénat ?

Thématique 4

Garantir l'éthique dans les affaires

Enjeu 14 : Promouvoir la RSE sur l'ensemble de la chaîne de valeur

Description

La responsabilité d'une entreprise ne se limite pas simplement à ses propres opérations mais s'étend sur l'ensemble de sa chaîne de valeur, tant en amont (fournisseurs) qu'en aval (clients). La promotion de la RSE

sur l'ensemble de la chaîne de valeur implique nécessairement un dialogue constant avec l'ensemble des parties prenantes.

En pratique

En amont, l'entreprise a comme levier d'action de dialoguer avec les fournisseurs afin de promouvoir des pratiques d'achats responsables par la sensibilisation des fournisseurs, l'incitation à l'adoption de pratiques durables et l'intégration de critères dans les processus

d'achat. En aval, elle peut sensibiliser ses clients aux enjeux RSE et mettre en avant son offre de produits répondant à des critères de durabilité qui font échos aux valeurs qu'elle porte.

Grille de cotation

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise amorce le sujet de la RSE avec ses fournisseurs lors d'échanges informels.

À destination des fournisseurs (amont)

- ✓ Questionnement informel des fournisseurs sur la provenance des produits ;
- ✓ Questionnement informel des fournisseurs sur les engagements RSE.

À destination des clients (aval)

- ✓ Tenue d'un inventaire des besoins clients.



Intermédiaire

L'entreprise promeut la RSE auprès de ses fournisseurs, notamment par le biais de demandes d'engagement qu'elle leur transmet et dans la communication envers ses clients.

À destination des fournisseurs (amont)

- ✓ Établissement d'une cartographie des parties prenantes précisant les modalités de contact sur les sujets de la RSE ;
- ✓ Définition d'une charte d'achats responsables ;
- ✓ Sélection de fournisseurs ayant eux-mêmes une charte RSE/achats responsables ;
- ✓ Adaptation des exigences de critères en fonction de la typologie des fournisseurs (taille de l'entreprise et typologie d'achats) ;
- ✓ Diffusion d'un questionnaire avant le référencement des fournisseurs pour définir leur maturité RSE ;
- ✓ Approfondissement du code de conduite et envoi de ce dernier à l'ensemble de fournisseurs avec signature ;
- ✓ Réalisation d'audits fournisseurs sous forme de questionnaire à l'entrée du fournisseur dans le panel.

À destination des clients (aval)

- ✓ Communication sur les engagements RSE auprès des partenaires et clients par le biais d'une charte RSE ;
- ✓ Inclusion dans le catalogue d'un guide d'aide au choix « responsable ».



Avancé

L'entreprise fait évoluer sa gamme de produits pour y intégrer des produits durables au regard des critères RSE. Ses communications auprès des consommateurs finaux intègrent des éléments facilitant la compréhension de ces derniers.

À destination des fournisseurs (amont)

- ✓ Cartographie des fournisseurs selon leur niveau de maturité RSE ;
- ✓ Fixation d'objectifs et seuils de maturité RSE sur les fournisseurs ;
- ✓ Diffusion transparente des critères et des modalités d'évaluation des fournisseurs (ex : critère lié à une notation dans un label, etc.) ;
- ✓ Priorisation et valorisation des alternatives durables au sein de l'offre de produits ;
- ✓ Création d'une gamme durable en relation avec les fournisseurs ;
- ✓ Diffusion d'informations complémentaires sur les produits : lieu de développement, lieu d'assemblage et provenance des matières premières, indice de réparabilité, etc. ;
- ✓ Vigilance et suivi régulier de la mise en place du code de conduite auprès des fournisseurs ;
- ✓ Évaluation régulière du fournisseur en matière de critères RSE notamment sous forme de questionnaires (par exemple tous les deux ans) ;
- ✓ Définition d'un calendrier de promotion de la RSE auprès de ses fournisseurs (bilan annuel, commande importante, etc.) ;
- ✓ Challenge des fournisseurs sur l'éco-conception des produits notamment pour les marques de distributeurs (MDD).

À destination des clients (aval)

- ✓ Mise à disposition d'une donnée compréhensible et lisible pour le consommateur ;
- ✓ Affichage et détail des labels associés aux produits sur tous les supports (catalogue, magasin, site internet, etc.) ;
- ✓ Formation de commerciaux et d'équipes de vente pour conseiller les clients vers des produits plus durables et un mode de consommation plus responsable ;
- ✓ Promotion de la démarche TCO (Coût Total de Possession) dans l'acte d'achat, c'est-à-dire le coût extra-financier du produit sur l'ensemble de son cycle de vie ;
- ✓ Communication auprès du client final sur les qualités RSE des produits, sur les bonnes pratiques de consommation, etc. ;
- ✓ Communication sur la gestion responsable des déchets (collecte, tri, réemploi, recyclage, etc.).



Exemple

L'entreprise est structurée autour d'une offre de produits responsables, elle est reconnue pour ses engagements et ses exigences, en particulier dans la sélection de son catalogue de produits.

À destination des fournisseurs (amont)

- ✓ Accompagnement des fournisseurs à la mise en place d'alternatives en cas de non-respect du code de conduite ou de la charte RSE ;
- ✓ Mise en place d'une politique d'exclusion des fournisseurs qui ne respectent pas le code de conduite ou les critères RSE et qui ne cherchent pas à mettre des alternatives en place ;
- ✓ Mise en place de programmes de recyclage en collaboration avec les principaux fournisseurs ;
- ✓ Réalisation d'audits réguliers fournisseurs sur site au regard de leurs engagements ;
- ✓ Définition d'une visualisation simple pour flécher facilement les produits durables à usage interne et/ou usage externe auprès des clients (dans le catalogue par exemple).

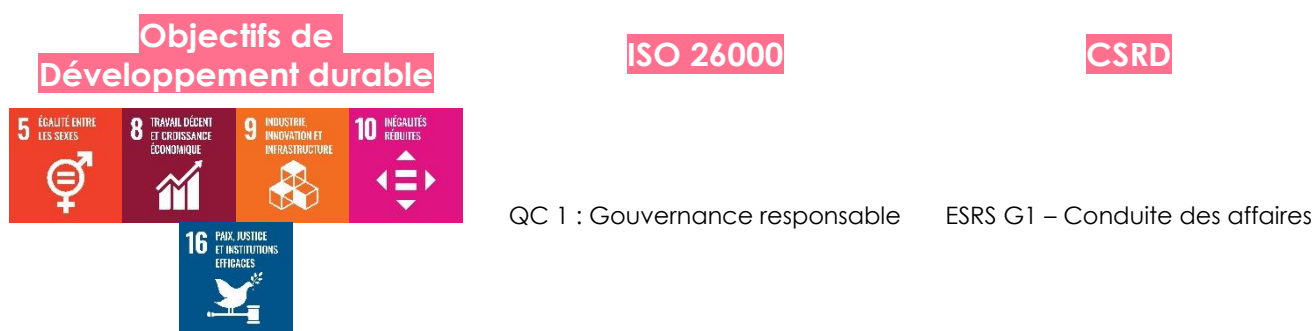
À destination des clients (aval)

- ✓ Sensibilisation sur le cycle de vie du produit auprès des clients ;
- ✓ Transmission systématique et généralisée au client d'une donnée fiable et de qualité ;
- ✓ Communication sur le niveau de maturité des fournisseurs sur les différents critères RSE ;
- ✓ Intégration de la dimension RSE dans toutes les actions de promotion.

Indicateurs de performance

- ✓ Part de signataires du code de conduite fournisseurs (%);
 - ✓ Part de volume d'achat/de produits couverts par des fournisseurs ayant signé la charte (%);
 - ✓ Part de questionnaires fournisseurs complétés (%);
 - ✓ Évolution du nombre de fournisseurs s'engageant dans la RSE;
 - ✓ Nombre de publication sur les réseaux sociaux
- en lien avec la RSE ;
- ✓ Part sur le total des produits distribués de produits répondant à un critère de performance environnement / social (labels, etc.) (%);
 - ✓ Pondération des critères RSE dans le choix du fournisseur (%);
 - ✓ Part de fournisseurs locaux (%).

Correspondance



Réglementations en vigueur

Pour les entreprises de plus de 5 000 salariés dont le siège est sur le territoire français :

- ✓ Identification des risques et mise en place d'un plan de vigilance en matière d'atteintes envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes et l'environnement (devoir de vigilance).

Ressources complémentaires

- ✓ [Achats courants et matières premières | Entreprises | Agir pour la transition écologique | ADEME](#)
- ✓ [Labels Environnementaux | Particuliers | Agir pour la transition écologique | ADEME](#)

Enjeu 15 : Adopter un cadre déontologique et une conduite éthique des affaires

Description

En tant qu'acteur économique, une entreprise peut intégrer des valeurs d'éthique, de transparence, et de responsabilité dans sa culture. Cela englobe la prévention de la corruption, la promotion d'une concurrence loyale et le respect des droits de l'homme (lutte contre le travail illégal, contre le harcèlement, discrimination, etc.) dans son modèle d'affaires et l'ensemble de la chaîne de valeur.

L'adoption d'un cadre déontologique et d'une conduite éthique des affaires pour une entreprise consiste en l'établissement de principes, de valeurs et de règles de

conduite guidant ses activités commerciales. Cela implique le respect des normes éthiques et la mise en place du principe de transparence dans ses actions avec les parties prenantes. L'entreprise reste responsable et peut adopter une vigilance particulière, notamment auprès de ses fournisseurs et promouvoir sa propre culture éthique au sein de sa chaîne de valeur.

En pratique

L'entreprise peut alors dans un premier temps identifier ses principaux risques (violation des droits humains, travail dissimulé, pratiques concurrentielles déloyales), et mettre en place des actions de prévention et de maîtrise de ces risques. Cette démarche permet de renforcer la

réputation de l'entreprise et d'intégrer un climat de confiance dans les relations commerciales, tout en assurant la pérennisation des relations avec ses parties prenantes.

Grille de cotation

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise se saisit de l'enjeu d'éthique des affaires avec des premières actions de communication et d'échanges dédiés avec ses parties prenantes.

- ✓ Vigilance quant au respect des contraintes légales (ex : cabotage) par les fournisseurs ;
- ✓ Sensibilisation des salariés par le règlement intérieur ou la mise en place d'un livret d'accueil ;
- ✓ Établissement d'une charte éthique.



Intermédiaire

L'entreprise a identifié des risques en matière de travail illégal, corruption, fraude, pratiques illicites et met en place quelques actions de sensibilisation et de prévention notamment via l'adoption d'un code éthique.

- ✓ Réalisation d'une cartographie des risques liés aux activités/achats de l'entreprise (travail dissimulé, non-respect des normes de travail et des droits des travailleurs, mauvaises pratiques environnementales, etc.) ;
- ✓ Adoption d'un code de conduite interne (signé par les salariés) ;
- ✓ Demande d'engagement par la signature d'un code de conduite fournisseur ;
- ✓ Mise en place d'un système d'alerte interne (corruption, lanceur d'alerte, etc.).



Avancé

L'entreprise mène une démarche structurée de limitation des impacts de son offre. Elle a identifié des chantiers prioritaires et met en œuvre des actions concrètes.

- ✓ Mise en place d'une politique d'achats responsables et formation des acheteurs aux achats responsables ;
- ✓ Création de canaux d'échanges réguliers sur les sujets de vigilance ;
- ✓ Définition des procédures de fonctionnement incluant certains points de contrôle ;
- ✓ Mise en place de procédures de contrôle interne ;
- ✓ Établissement et maintien d'un dialogue régulier avec les partenaires sur les sujets éthiques ;
- ✓ Intégration dans différents documents contractuels (CGV -Conditions Générales de Ventes, CGA - Conditions Générales d'achats, contrat de travail, contrat commercial, etc.) d'une clause éthique ;
- ✓ Création d'un questionnaire sur une plateforme RSE pour tous les fournisseurs.



Exemplaire

L'entreprise s'est fixée des objectifs ambitieux de réduction des impacts de son offre. Elle met en place des projets innovants pour atteindre ses objectifs en relation avec ses parties prenantes.

- ✓ Certification du bon fonctionnement (Reconnaissance en matière d'achats responsables Label RFAR ISO 20400) ;
- ✓ Suivi du taux de réponses et de retours des fournisseurs sur les questionnaires et les évaluations et maximisation de ces derniers ;
- ✓ Réalisation d'audits réguliers des fournisseurs.

Indicateurs de performance

- ✓ Part de signataires du code de conduite fournisseurs (%) ;
- ✓ Part de signataires de la charte achats responsables (%) ;
- ✓ Part des fournisseurs faisant l'objet d'une évaluation/labels RSE (%) ;
- ✓ Nombre et liste des labels hors produits (gouvernance, etc.) ;
- ✓ Nombre d'alertes via le système d'alerte (nb) ;
- ✓ Taux de résolution des alertes (%).

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

QC1 : Gouvernance responsable
QC5 : Éthique des Affaires

CSRD

ESRS G1 – Conduite des affaires

Réglementations en vigueur

Pour toutes les entreprises :

- ✓ Mise en conformité obligatoire au règlement général sur la protection des données (RGPD) ;
- ✓ Vérification de l'identité de tout employé et déclaration obligatoire auprès de l'Urssaf de tout travail effectué ;
- ✓ Attestation de vigilance délivrée par l'Urssaf confirmant le paiement des cotisations sociales en règle.

Pour les entreprises de plus de 50 salariés :

- ✓ Rappel de l'existence du dispositif de protection des lanceurs d'alerte
- ✓ Mise en place d'un dispositif interne comportant des mesures de recueil et de traitement des alertes

Ressources complémentaires

- ✓ [Economie.gouv. Le label Relations Fournisseurs et achats responsables](#)
- ✓ [Afnor certification, Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables](#)

Enjeu 16 : Assurer la qualité et satisfaction client et promouvoir l'innovation

Description

La position d'une entreprise de distribution professionnelle du second œuvre de l'industrie et du bâtiment se caractérise par une forte dépendance à la qualité de sa relation client. Étant en contact direct avec ses clients, elle est en effet la mieux placée pour comprendre leurs attentes et les orienter vers les produits

répondant au mieux à leur besoin tout en promouvant l'innovation notamment sur le plan de l'impact environnemental. En ce sens, elle joue un rôle d'intermédiaire entre les fabricants et l'utilisation qui est faite de leurs produits.

En pratique

La satisfaction client peut être un indicateur essentiel dans le pilotage d'une démarche qualité. L'entreprise peut alors mettre en place des processus de remontée continue de la satisfaction et de suivi des litiges afin de mettre des actions correctives en conséquence. Par ailleurs, l'entreprise gagnerait à être à l'écoute des

attentes des clients et du secteur et de ses évolutions afin de mettre en place des actions innovantes et maintenir une position différenciée sur le marché.

Grille de cotation

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise entretient de bonnes relations client sans toutefois formaliser une démarche de suivi.

- ✓ Entretien des relations clients par les forces de ventes commerciales et écoute attentive de leurs besoins afin de comprendre les motivations d'achat ;
- ✓ Participation à des salons, à des groupes de travail inter-entreprises/inter-secteurs ;
- ✓ Réponse systématique aux réclamations clients.



Intermédiaire

L'entreprise suit de façon ponctuelle l'évolution de son taux de satisfaction client et met en place des premières actions pour identifier et développer des bonnes pratiques afin d'améliorer son service.

- ✓ Mise en place d'un questionnaire de satisfaction client ;
- ✓ Organisation d'une veille concurrentielle, innovation et légale (dont RSE) ;
- ✓ Formation des équipes commerciales à la communication et/ou au service client ;
- ✓ Mise en place d'un système de collecte de pratiques inspirantes et innovantes ;
- ✓ Mise en place d'un système de réclamations/remontées d'insatisfactions clients ;
- ✓ Illustration des communications avec des exemples des pratiques durables ;
- ✓ Mise en place et suivi des actions correctives en réponse aux réclamations clients.



Avancé

L'entreprise a structuré sa démarche qualité et le suivi de son taux de satisfaction client. Elle met en place des actions en réponse aux besoins exprimés et les intègre dans sa stratégie d'offre et d'innovation.

- ✓ Intégration des retours clients au fonctionnement de l'entreprise pour adopter une démarche d'amélioration continue des pratiques ;
- ✓ Mise en place de services innovants pour rendre de nouveaux services aux clients (ex : mise à

- disposition de bornes en libre-service 24h/24 et 7j/7 pour le retrait des produits) ;
- ✓ Mise en avant des solutions alternatives durables à un produit ou un service qui l'est moins ;
- ✓ Mise en avant dans le plan de communication des produits catalogues et services durables en termes de RSE ;
- ✓ Analyse de la satisfaction et mise en place d'un plan d'action ;
- ✓ Challenge clients pour la collecte des déchets ;
- ✓ Questionnement des clients sur leurs souhaits de nouveaux produits (tous types de produits, services, autres, etc.) ;
- ✓ Réalisation d'une étude des besoins auprès des clients concernant tous types de besoins implicites ou explicites.



Exemple

L'entreprise est reconnue pour la qualité de son service client. Par ailleurs, elle tient compte des attentes de ses clients en matière de produits plus durables et investit dans le développement et la mise en avant d'alternatives à faible impact.

- ✓ Réalisation d'une veille prospective (ex : décoration du futur) pour anticiper les évolutions des besoins clients et prise en compte de l'impact des produits sur les modes de vie (ex : lien entre décoration et bien-être) ;
- ✓ Investissement dans la Recherche et Développement (R&D) responsable ;
- ✓ Démarche d'innovation sur des produits durables (produits éco-conçus, produits recyclés etc.) ;
- ✓ Intégration d'une démarche de certification de la norme ISO 9001 (Système de management de la qualité).

Indicateurs de performance

- ✓ Note questionnaire satisfaction client ;
- ✓ Taux de satisfaction client (%) ;
- ✓ Budget formation RSE (€) ;
- ✓ Nombre de remontées d'insatisfactions client (nb) ;
- ✓ Taux de retour aux remontées client ;
- ✓ Délai de traitement moyens des litiges (jours) ;
- ✓ Nombre de projets R&D (nb) ;
- ✓ Chiffre d'Affaires investi en R&D (%CA ou €) ;
- ✓ Net Promoter Score ;
- ✓ Part de commerciaux formés à la promotion de produits responsables (%).

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

QC 5 : Éthique des affaires

CSRD

ESRS G1 – Conduite des affaires
ESRS 4 – Consommateurs et utilisateurs finaux

Ressources complémentaires

- ✓ [Ecodds, Le dispositif de collecte Rekuo](#)
- ✓ [Ecologie.gouv, Produits et matériaux de construction du secteur du bâtiment \(PMCB\)](#)
- ✓ [Afnor certification, Certification AFAQ ISO 9001](#)

Remerciements et contributeurs

Ce référentiel et les outils d'accompagnement proposés pour mettre en place une démarche RSE ont pu être produits grâce au soutien d'AKTO et du Ministère du Travail et de l'Emploi, la participation des membres du comité technique et du comité de pilotage du projet et de la commission paritaire nationale emploi et formation professionnelle (CPNEFP), et **la contribution d'entreprises du secteur de la distribution professionnelle du second œuvre du bâtiment et de l'industrie lors d'entretiens et d'ateliers de co-construction. Nous les remercions pour leurs précieux conseils et retours d'expérience.**

Comité technique

- ✓ CFDT, Cynthia BERTHELIN
- ✓ CGF, Assia KLOUL
- ✓ CGT, Isabelle PAIN
- ✓ COEDIS/FND, Kim SI HASSEN
- ✓ FGTA FO, Jacky LA SOUDIERE

Comité de pilotage

- ✓ CFDT, Cynthia BERTHELIN
- ✓ CFE CGC AGRO, Hervé BEZERKA
- ✓ CFE CGC AGRO, Philippe BOULOUMIE
- ✓ CFE CGC AGRO, Yves THIEBAUT
- ✓ CFTC, Jean-Marie ARGENCE
- ✓ CGF, Assia KLOUL
- ✓ CGF, Marie VALLON
- ✓ CGT, Isabelle PAIN
- ✓ COEDIS, Vianney MARION
- ✓ COEDIS, Roland MONGIN
- ✓ COEDIS/FND, Kim SI HASSEN
- ✓ FEC FO, Régine FOULON DUPATY
- ✓ FND, Laurence LONGEVIALLE

Pilotage du projet

- ✓ AKTO, Céline ALLO
- ✓ AKTO, Florence CARPENTIER
- ✓ DGEFP, Arnaud LASSERRE
- ✓ GOODWILL MANAGEMENT, Paul RAVET
- ✓ GOODWILL MANAGEMENT, Mathilde RICHOMME
- ✓ GOODWILL MANAGEMENT, William UBELMANN

Glossaire

ABJ : Articles de Bricolage et de Jardin

ACV : Analyse du Cycle de Vie

AGEC : Loi Anti-Gaspillage pour une Économie Circulaire

Agefiph : Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées

BEGES : Bilan d'Émission de Gaz à Effet de Serre

Cabotage : Acheminement de marchandises ou de passagers sur une courte distance

CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail

CFA : Centre de Formation des Apprentis

CGV : Conditions Générales de Vente

Co2 : Dioxyde de carbone

CPF : Compte Personnel de Formation

CQP : Certification de Qualification Professionnelle

CSE : Comité Social et Économique

CSRD : Corporate Sustainability Reporting Directive

DS : Diffus Spécifiques

EA : Equipements d'Ameublement

EEE : Équipements Électriques et Électroniques

DUERP : Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels

EIC : Emballages Industriels et Commerciaux

EPI : Équipement de Protection Individuelle

ESRS : European Sustainability Reporting Standards

FDES : Fiche de Déclaration Environnementale et Sanitaire

GEPP : Gestion des Emplois et Parcours Professionnels

GES : Gaz à Effet de Serre

GPEC : Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

GTB : Gestion Technique des Bâtiments

GTC : Gestion Technique Centralisée

ISO : International Organization for Standardization

ISO 26000 : Norme de référence portant sur la responsabilité sociétale

LOM : Loi d'Orientation des Mobilités

Matrice de matérialité : Outil qui permet d'identifier et de hiérarchiser les enjeux RSE d'une entreprise

MDD : Marque De Distributeur

NAO : Négociation Annuelle Obligatoire

ODD : Objectif de Développement Durable

PEP : Profil Environnemental Produit

PMBC : Produits et matériaux de construction du secteur du bâtiment

Pro A : Reconversion ou Promotion par Alternance

QVCT : Qualité de Vie et des Conditions de Travail

R&D : Recherche et Développement

REP : Responsabilité Élargie du Producteur

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

RPS : Risques Psycho-Sociaux

RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises

SBTI : Science Based Target Initiative

TCO : Total Cost of Ownership

VAE : Validation des Acquis de l'Expérience

3R : Réduire, Réutiliser, Recycler

