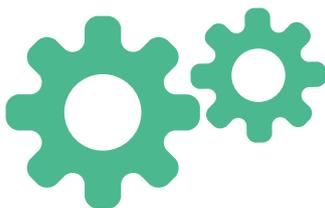




Fascicule 3 MISE EN ŒUVRE



Fixer des objectifs stratégiques
Déployer des actions
Mesurer leur performance



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES



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



TER3 – Santé des populations 91



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

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

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

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

LIENS AVEC LES AUTRES FASCICULES DU REFERENTIEL



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



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



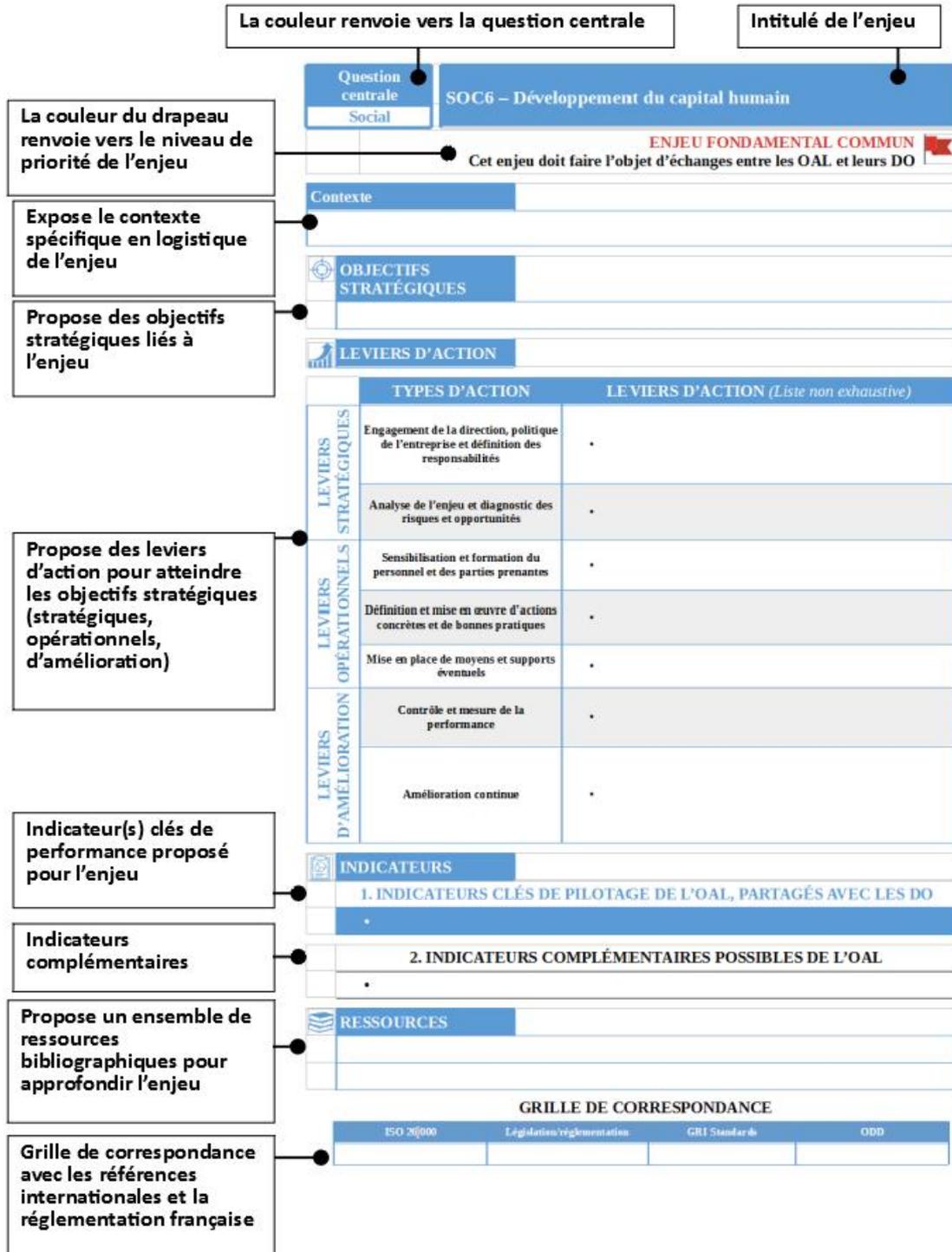
Le fascicule 4 aborde le pilotage de la performance RSE de l'OAL, et le dialogue entre OAL et DO. Pour cela, il propose à l'OAL un nombre limité d'indicateurs de performance, lui permettant de piloter efficacement sa démarche RSE. Par ailleurs, il propose des indicateurs clés de performance pouvant être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



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



1. STRUCTURE DES FICHES





2. ENJEUX LIÉS À LA GOUVERNANCE

Question
centrale

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



Gouvernance

ENJEU FONDAMENTAL COMMUN

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

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

Contexte

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

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

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

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

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

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

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

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



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

LEVIERS D'ACTION

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



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

INDICATEURS

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

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

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

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

Charte et label

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

Publications et sites internet

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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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



3. ENJEUX LIES AUX DROITS DE L'HOMME

Question centrale

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



Droits de l'Homme

ENJEU MAJEUR OPÉRATIONNEL



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

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

Contexte

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

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment :

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



LEVIERS D'ACTION

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

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

- Nombre et fréquence des évaluations ou audits externes

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

RESSOURCES**Réglementation (non exhaustive)**

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

Publications et sites internet

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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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

**Question centrale****DDH2 – Respect des populations****ENJEU COMPLÉMENTAIRE ET/OU SPÉCIFIQUE**

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

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

Contexte

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

Ils peuvent être classés en deux catégories :

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

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

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

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

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques de cet enjeu sont notamment de :

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



LEVIERS D'ACTION

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

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

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

**Publications et sites internet**

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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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



4. ENJEUX LIÉS AU SOCIAL

Question
centrale

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



Social

ENJEU MAJEUR OPÉRATIONNEL



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

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

Contexte

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

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

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment :

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



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

LEVIERS D’ACTION

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

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



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

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

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



Charte et label

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

Publications et sites internet

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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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



Question centrale

SOC2 – Conditions de travail et qualité de vie au travail



Social

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

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

Contexte

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

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

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

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

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

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

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



LEVIERS D'ACTION

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

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



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

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Taux d'absentéisme

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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



- Turnover

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

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

Publications et sites internet

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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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



Question centrale

SOC3 – Rémunération

Social

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

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

Contexte

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

L'objectif stratégique est notamment de :

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

LEVIERS D'ACTION

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



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

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

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



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

Publications et sites internet

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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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



Question centrale

SOC4 – Dialogue social



Social

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

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

Contexte

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

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

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

LEVIERS D'ACTION

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



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

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

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



Publications et sites internet

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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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

Question
centrale

SOC5 – Santé et sécurité au travail



Social

ENJEU FONDAMENTAL COMMUN 

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

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

Contexte

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

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

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

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

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

OBJECTIFS
STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

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

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



LEVIERS D'ACTION

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



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



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

INDICATEURS

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

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

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

Publications et sites internet

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

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



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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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



Question centrale

SOC6 – Développement du capital humain



Social

ENJEU FONDAMENTAL COMMUN 

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

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

Contexte

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

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

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

LEVIERS D'ACTION

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

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



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

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

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



INDICATEURS

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

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

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

Publications et sites internet

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

Formations (liste non exhaustive)

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



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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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



5. ENJEUX LIÉS À L'ENVIRONNEMENT

Question centrale

ENV1 – Démarche environnementale structurée



Environnement

ENJEU MAJEUR OPÉRATIONNEL



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

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

Contexte

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

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

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

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

LEVIERS D'ACTION

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



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

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

RESSOURCES

Systemes de management

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

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



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

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

Publications et sites internet

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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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



Question centrale

ENV2 – Pollution de l'air

ENJEU FONDAMENTAL COMMUN 

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

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

Contexte

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

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

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

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

L'objectif stratégique est notamment de :

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

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



LEVIERS D'ACTION

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

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



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

INDICATEURS

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

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES DE L'OAL

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

RESSOURCES

Publications et sites internet

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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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

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

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

Contexte

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

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

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

**OBJECTIFS
STRATÉGIQUES**

L'objectif stratégique est notamment de :

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

LEVIERS D'ACTION

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



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

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

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

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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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

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

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

Contexte

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

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

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

**OBJECTIFS
STRATÉGIQUES**

L'objectif stratégique est notamment de :

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

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



LEVIERS D'ACTION

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

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



INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

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

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

RESSOURCES

Chartes et labels

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

Publications et sites internet

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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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

Question
centrale

ENV5 – Énergie

ENJEU FONDAMENTAL COMMUN 

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

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

Contexte

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

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

OBJECTIFS
STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

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

LEVIERS D'ACTION

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



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

INDICATEURS

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

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

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

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



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

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

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

Chartes et labels

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

Publications et sites internet

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

**GRILLE DE CORRESPONDANCE**

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

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

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

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

Contexte

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

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

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

**OBJECTIFS
STRATÉGIQUES**

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

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

LEVIERS D'ACTION

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



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

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Taux de produits et matières réutilisés ou recyclés

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

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

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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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

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

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

Contexte

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

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

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

**OBJECTIFS
STRATÉGIQUES**

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

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

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



LEVIERS D'ACTION

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

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



INDICATEURS

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

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

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

Charte et label

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



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

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

Publications et sites internet

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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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

Question
centrale

ENV8 – Biodiversité



ENJEU COMPLÉMENTAIRE ET/OU SPÉCIFIQUE



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

spécifiques

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

Contexte

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

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

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

OBJECTIFS
STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

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

LEVIERS D'ACTION

TYPES D'ACTION

LEVIERS D'ACTION (*Liste non exhaustive*)

	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Afficher l'engagement de l'entreprise en matière de biodiversité.
--	---	---



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



INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

RESSOURCES

Publications et sites internet

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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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



6. ENJEUX LIÉS À LA LOYAUTÉ DES PRATIQUES

Question
centrale

LOY1 – Corruption et fraudes



Loyauté des
pratiques

ENJEU MAJEUR OPÉRATIONNEL



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

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

Contexte

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

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

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

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

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

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

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

³⁵ Cornu G., Vocabulaire juridique, PUF, 2007



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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

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

LEVIERS D'ACTION

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



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

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

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

Publications et sites internet

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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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

**Question
centrale****LOY2 – Concurrence loyale****Loyauté des
pratiques****ENJEU COMPLÉMENTAIRE ET/OU SPÉCIFIQUE****Cet enjeu est important pour des activités ou des zones d'opération
spécifiques**

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

Contexte

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

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

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

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

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

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

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



OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

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

LEVIERS D'ACTION

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



INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

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

Publications et sites internet

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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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

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

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

Contexte

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

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

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

LEVIERS D'ACTION

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



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

INDICATEURS

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

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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



RESSOURCES

Charte et label

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

Publications et sites internet

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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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



7. ENJEUX LIÉS AUX CLIENTS / CONSOMMATEURS

Question centrale

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



ENJEU FONDAMENTAL COMMUN 

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

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

Contexte

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

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

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

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

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment :

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

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



LEVIERS D'ACTION

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

INDICATEURS

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

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

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

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

Publications et sites internet

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

GRILLE DE CORRESPONDANCE

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

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

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

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

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

Contexte

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

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

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

LEVIERS D'ACTION

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



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

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

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

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

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

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

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

Publications et sites internet

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

**GRILLE DE CORRESPONDANCE**

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

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

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

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

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

Contexte

Pour l'OAL, les services après-vente, l'accueil, l'assistance, et la résolution des réclamations figurent parmi les attentes de leurs donneurs d'ordres, mais aussi des consommateurs finaux.

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

En outre, depuis le 1^{er} janvier 2016, les professionnels doivent permettre, en cas de litiges, à tout consommateur d'accéder gratuitement à une médiation⁴³.

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

- prévenir les situations de réclamations et en diminuer la fréquence ;
- améliorer la satisfaction des donneurs d'ordres et des consommateurs finaux en traitant efficacement les réclamations et litiges et en assurant un service après-vente efficace ;
- assurer des procédures de services après-vente et de résolution des litiges simples et efficaces.

LEVIERS D'ACTION**TYPES D'ACTION****LEVIERS D'ACTION (Liste non exhaustive)**

TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (Liste non exhaustive)
Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les engagements de l'entreprise en matière de service après-vente et traitement des réclamations dans ses chartes internes telles que la « Charte qualité ».

⁴³ <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>



LEVIERS STRATÉGIQUES	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> Analyser les situations susceptibles d'engendrer des réclamations suite à une insuffisance de performance.
LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> Communiquer clairement aux donneurs d'ordres (et aux clients finaux) les moyens d'accéder au Service assistance de l'entreprise.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> S'engager sur des délais de traitement. Favoriser les modes alternatifs de règlement des différends (médiation).
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un point d'entrée simple (guichet unique, numéro d'appel assistance, correspondant PME). Désigner un médiateur interne pouvant être saisi directement en interne ou en externe en veillant à son positionnement lui assurant une indépendance par rapport aux opérationnels concernés, haut placé dans l'organisation et formé (sous réserve de respecter les critères (notamment d'indépendance) fixés par le code de la consommation. cf. : dispositions relatives à la médiation du code de la consommation). Insérer dans ses contrats une clause de médiation afin de privilégier ce mode de résolution des différends.
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place des enquêtes de satisfaction afin d'évaluer la qualité du service après-vente.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> Prendre des mesures préventives afin d'améliorer l'assistance et d'éviter les réclamations sur la base des remontées et enquêtes de satisfaction.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Taux de litiges réglés par l'OAL

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Nombre de litiges
- Taux de prestations sans réclamation
- Délais de réponse moyen aux réclamations
- Taux de retours

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

- Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation,
- Articles L611-1 et suivants du code de la consommation et R612-1 et suivants du code de la consommation,
- Code de la consommation, Partie législative nouvelle, Livre 6, titre 1^{er}, (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?sessionId=02F2AC00E7531807CF8389BE3CC22C91.tplgfr21s_2?idSectionTA=LEGISCTA000032224817&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20171221), Livre 1^{er} : information des consommateurs et pratiques commerciales. Cf : article L121-2 et suivants du code de la consommation sur les pratiques commerciales trompeuses.

Publications et sites internet

- [Bonnes pratiques RSE concernant les enjeux relatifs aux clients et aux consommateurs](#) (la mallette RSE)
- Talents d'acheteurs -édition numéro 1 sur la désignation d'un médiateur interne (Le Médiateur des entreprises et Conseil national des achats)
- Talents d'acheteurs – édition numéro 3 sur développement de la médiation » (Le Médiateur des entreprises et Conseil national des achats)
- [Site internet de la médiation des entreprises](#)

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ⁴⁴	GRI Standards	ODD
6.7.6 – Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs	Article R225-105, II.A.3° c) Loyauté des pratiques: Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	N/A	Objectif 12 : Consommation et production responsable

⁴⁴ Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.

**Question centrale****C/C4 – Protection des données des clients / consommateurs****ENJEU COMPLÉMENTAIRE ET/OU SPÉCIFIQUE****Cet enjeu est important pour des activités ou des zones d'opération spécifiques**

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

Contexte

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

Il existe d'ailleurs une réglementation nationale et européenne sur le sujet. Le cadre normatif s'est notamment renforcé au plan européen avec le règlement 2016/679 dit RGPD et, dans une moindre mesure, la directive 2016/680⁴⁵. Il est prévu l'instauration d'un délégué à la protection des données, qui tiendra à la disposition de toute personne un registre des activités de traitement prévues à l'article 30 du RGPD, ainsi que l'alourdissement des sanctions en cas de non-respect de la réglementation (jusqu'à 20 millions d'euros ou 4 % du revenu annuel mondial total).

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

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

L'objectif stratégique est notamment de :

- limiter les risques de collecte de données personnelles ou professionnelles du donneur d'ordres et de ses clients et les protéger.

LEVIERS D'ACTION

TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (Liste non exhaustive)
Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une charte et une convention de confidentialité des collaborateurs vis-à-vis des données des clients.

⁴⁵ Directive relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les autorités compétentes à des fins de prévention et de détection des infractions pénales, d'enquêtes et de poursuites en la matière ou d'exécution des sanctions pénales, et à la libre circulation de ces données (...).



LEVIERS STRATÉGIQUES	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Faire une analyse des risques effectifs de mise en danger de la confidentialité des données des clients, en identifiant les données sensibles. • Faire une veille active des pratiques et moyens utilisés afin de garantir la protection des données confidentielles des consommateurs.
LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Évoquer les enjeux de la confidentialité des données à l'occasion des formations générales du personnel. • Former spécifiquement le personnel de la direction informatique à cet enjeu.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Informer, au sein de l'entreprise, de l'identité de la personne responsable de la sécurité des données afin de la rendre redevable en cas de soucis. • Appliquer strictement les consignes données par les clients en matière de protection et de destruction des données confidentielles. • Transposer l'esprit du règlement européen sur la protection des données : rendre le client maître de ses données.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un système sécurisé d'accès aux données. • Définir et mettre en place les moyens de sécurisation des données sensibles.
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> • Remonter à la direction les réclamations éventuelles sur la confidentialité des données clients.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des actions correctives et préventives en fonction des éventuels incidents remontés.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Résultat de contrôle de la CNIL en France ou de tout autre organisme à l'étranger (vérification des registres de données)

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Nombre de mesures prises en faveur de la protection des données
- Nombre de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée ou perte de données relatives aux clients

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

- Sur ce sujet, il est à noter que le règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE, entrera en application le 25 mai 2018. L'adoption de ce texte doit permettre à l'Europe de s'adapter aux nouvelles réalités du numérique⁴⁶. En France, si les responsables de traitements de données n'auront plus à effectuer de déclarations, les traitements de données les plus sensibles (appartenance syndicale, biométrie, etc.) feront l'objet d'une étude d'impact sur la vie privée par le responsable de traitement. Celle-ci sera soumise à la Cnil, qui pourra, le cas échéant, s'opposer au traitement ou demander des garanties supplémentaires. Certains cas d'autorisation par la Cnil peuvent demeurer, mais doivent être déterminés par la loi. La Cnil pourra prononcer des sanctions renforcées. Enfin, les sanctions vont être mise en œuvre à une échelle européenne lorsque les traitements de données en cause seront transnationaux.

Publications et sites internet

- [Bonnes pratiques RSE concernant les enjeux relatifs aux clients et aux consommateurs](#)
- <https://www.cnil.fr/fr/comprendre-le-reglement-europeen>
- <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ⁴⁷	GRI Standards	ODD
6.7.7 – Protection des données et de la vie privée des consommateurs	Article R225-105, II.A.3° c) Loyauté des pratiques: Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	N/A	Objectif 9 : Industrie, innovation et infrastructure Objectif 12 : Consommation et production responsable

⁴⁶ <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-sur-la-protection-des-donnees-ce-qui-change-pour-les-professionnels>

⁴⁷Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.



8. ENJEUX LIÉS AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

Question
centrale

TER1 – Implication dans les territoires



Développement
des territoires

ENJEU COMPLÉMENTAIRE ET/OU SPÉCIFIQUE 

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

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

Contexte

L'entreprise a un rôle important dans le développement socio-économique des territoires où elle est implantée. Cela lui permet en outre de développer son acceptabilité par les populations riveraines (enjeu important pour les activités logistiques), la fierté de son personnel, et son image.

Ce domaine d'action ne couvre pas la contribution de l'entreprise à la création d'emplois et au développement de compétences dans ses territoires d'implantation, traité par ailleurs dans l'enjeu « Contribution à la création d'emplois locaux ».

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

- s'impliquer localement auprès des communautés ;
- assurer un rôle dans le développement éventuel et la mise en accessibilité de technologies ;
- supporter des actions dans le domaine de l'éducation, du sport et de la culture ;
- participer à des actions locales de création de richesses ;
- favoriser les échanges avec les parties prenantes au niveau local ;
- participer à des actions de mécénat (pur ou de compétence).



LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (<i>Liste non exhaustive</i>)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire son soutien à la vie associative locale. • Décrire sa contribution au tissu économique local. • Définir sa politique de transmission d'informations liées aux nouvelles technologies.
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une cartographie des parties prenantes locales et de leurs attentes et besoins. • Consulter les représentants des communautés locales (collectivités, élus, associations...) afin de déterminer des priorités en matière d'investissement et d'activités de développement au sein des communautés. • Identifier le rôle potentiel de l'entreprise (surtout pour les grandes) dans l'aide à la croissance des TPE / PME locales.
LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser et encourager le personnel à participer à des actions locales supportées par l'entreprise. • Communiquer auprès des communautés locales sur les actions de l'entreprise.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à des initiatives d'intérêt général à l'échelle régionale, voire nationale. • Promouvoir et appuyer l'accès à l'éducation, à la culture et au sport. • Étudier les aides technologiques que peut éventuellement apporter l'entreprise localement. • Mutualiser des moyens / services avec le tissu local (par exemple avec des emplois partagés). • Travailler avec les ONG et les associations : financement, mécénat de compétences, don, mise à disposition d'équipements de transport, etc. • Mettre en place un plan de mobilité (PDE)⁴⁸
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> • Définir une enveloppe budgétaire pour ce type d'actions, y compris des subventions aux associations soutenues par un membre du personnel. • Accorder une disponibilité à des membres du personnel pour ce type d'actions.
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la contribution de l'entreprise au développement des territoires. • Étudier l'impact de ses activités sur le tissu économique local.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • Faire évoluer les actions en fonction des échanges avec les parties prenantes du territoire.

⁴⁸ Pour plus d'informations : <http://www.ademe.fr/entreprises-monde-agricole/reduire-impacts/optimiser-mobilite-salaries/dossier/plan-deplacements-entreprise/quest-quun-pde>



INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Part des achats locaux (en euros)

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Temps consacré aux interventions en universités, grandes écoles, établissements scolaires ou laboratoires de recherche
- Nombre d'événements culturels organisés
- Soutiens financier aux événements culturels
- Part du chiffre d'affaires dédié au mécénat en local
- Nombre d'actions de partenariat ou de mécénat
- Taux de fournisseurs locaux

RESSOURCES

Charte et label :

- « La Charte du mécénat » a été rédigée par Admical en collaboration avec les principaux acteurs du mécénat. Elle a donné pour la première fois une définition au mécénat et permet à tous les acteurs de bénéficier d'un texte de référence sur le mécénat et son éthique, qu'ils peuvent annexer à leurs conventions de mécénat. Elle montre l'intérêt et la pertinence du mécénat en tant qu'activité d'intérêt général distincte mais complémentaire de la RSE, du sponsoring, et de l'investissement à impact social. En se conformant aux principes de la Charte, les signataires respectent l'éthique de cette activité, et sécurisent, par leurs bonnes pratiques, le cadre fiscal encourageant le mécénat.
- La « Charte de l'espace national de concertation pour l'éducation à l'environnement et au développement durable » s'est donnée pour objectif de mettre en synergie les expertises et les compétences des parties prenantes, en vue de l'élaboration et de la mise en œuvre d'une démarche stratégique concertée, à l'échelle nationale, visant à développer et à renforcer l'efficacité de l'éducation à l'environnement et au développement durable, en cohérence avec les dynamiques territoriales. À l'initiative de la société civile organisée, tirant les enseignements du processus du Grenelle de l'environnement, l'Espace National de Concertation réunit des participants issus de 6 sphères, en s'assurant d'une participation équilibrée des acteurs concernés par ces enjeux : des services et établissements publics relevant des ministères (développement durable, éducation nationale, jeunesse et vie associative, enseignement supérieur, sport, agriculture, culture, affaires étrangères) ; des collectivités locales et territoriales ; des associations notamment réunies dans le CFEEDD ; des entreprises ; des syndicats de salariés ; des espaces de concertation territoriaux.

Publications et sites internet

- Recommandations de l'association « [Pacte PME](#) »
- Guide de l'association OREE : [« S'ancrer dans les territoires pour gagner en performance »](#)
- Outil [« Indicateur d'Interdépendance des Entreprises à leur\(s\) Territoire\(s\) \(IJET\) »](#) de l'association OREE
- La Charte Relations Fournisseurs Responsables et le Label Relations Fournisseurs & Achats Responsables et son engagement [« Veiller à la responsabilité territoriale de son entreprise en recherchant, sur le territoire où elle exerce son activité, à contribuer le plus possible à développer l'activité économique »](#)
- [Sur le site internet RFAR, publication du rapport de synthèse du GT Contribution au territoire et Talents d'acheteurs – édition numéro 1 sur la contribution au territoire](#)
- [Bonnes pratiques RSE concernant le développement des territoires \(la mallette RSE\)](#)



GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ⁴⁹	GRI Standards	ODD
6.8.3 – Implication auprès des communautés 6.8.4 – Éducation et culture 6.8.6 – Développement des technologies et accès à la technologie 6.8.7 – Création de richesses et de revenus 6.8.9 – Investissement dans la société	Article R225-105, Article R225-105, II.A.3° a)l'impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales * les relations entretenues avec les parties prenantes de la société et les modalités du dialogue avec celles-ci *les actions de partenariat et de mécénat	GRI 102-21 ; GRI 102-43 ; GRI 202-2 ; GRI 203-1 ; GRI 203-2 ; GRI 204-1 ; GRI 411-1 ; GRI 413-1 ; GRI 413-2	Objectif 11 : Villes et communautés durables

⁴⁹Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.

Question centrale

TER2 – Emploi local



ENJEU COMPLÉMENTAIRE ET/OU SPÉCIFIQUE



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

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

Contexte

L'entreprise peut contribuer à la création d'emplois et au développement de compétences dans ses territoires d'implantation. Cela relève de sa « responsabilité territoriale ».

Ceci est d'autant plus important dans des périodes de tension sur le marché du travail, dans le cadre d'une évolution des attentes des jeunes générations, du développement croissant de nouvelles technologies et d'évolution des métiers. Par ailleurs, certains territoires peuvent être particulièrement dépendant d'une entreprise concernant les emplois, et notamment les territoires ruraux.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques sont notamment de :

- participer au développement des compétences au sein de la communauté, y compris pour les besoins propres de l'entreprise (dont des programmes d'apprentissage), afin de contribuer à la création d'emplois locaux (y compris en zone rurale) ;
- participer, dans la mesure du possible, à l'insertion sociale et professionnelle des populations éloignées de l'emploi ;
- favoriser la continuité de l'emploi (par exemple, embauche à la fin d'un contrat d'apprentissage).

LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (Liste non exhaustive)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Définir la politique de l'entreprise en matière de formation et de transmission des compétences au sein des différentes communautés. • Désigner un responsable en charge de la promotion et de l'animation de l'apprentissage au sein de l'entreprise.
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une cartographie des parties prenantes locales impliquées dans le développement de l'emploi et des compétences. • Consulter ses parties prenantes afin de déterminer des priorités en matière d'emploi et d'activités de formation au sein des communautés.



LEVIERS OPÉRATIONNELS	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser et encourager le personnel à participer à des actions de parrainage et de formations locales. • Communiquer largement sur l'attractivité des métiers de la logistique et du transport.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à des initiatives d'intérêt général à l'échelle locale ou régionale. • Promouvoir et appuyer l'apprentissage au sein de l'entreprise. • Rechercher les possibilités de faire appel directement ou indirectement à l'emploi social et solidaire. • Échanger les bonnes pratiques avec ses pairs.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un suivi des actions. • Suivre la contribution de l'entreprise au développement des emplois et des compétences sur le territoire.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • Faire évoluer les actions en fonction des échanges avec les parties prenantes locales impliquées dans le développement de l'emploi et des compétences.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Nombre d'emplois créés et soutenus (emploi direct et indirect)

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Taux de contrats en alternance
- Nombre de contrats d'insertion / personnes accompagnées en insertion
- Part de création d'emplois sur les sites concernés
- Part de création au total d'emploi

RESSOURCES

Publications et sites internet

- [Bonnes pratiques RSE concernant le développement des territoires](#) (la mallette RSE)

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ⁵⁰	GRI Standards	ODD
6.8.5 – Création d'emplois et développement des compétences	Article R225-105, II.A.3° a) Impact de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement local	GRI 202-2	Objectif 11 : Villes et communautés durables

⁵⁰Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.

Question
centrale**TER3 – Santé des populations****ENJEU COMPLÉMENTAIRE ET/OU SPÉCIFIQUE****Cet enjeu est important pour des activités ou des zones d'opération spécifiques**

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

Contexte

Les activités logistiques ont des impacts sur la santé des populations. Ils peuvent être liés aux polluants (dans l'air notamment, mais aussi dans l'eau et les sols), à des accidents survenus lors de prestations de transport ou au sein d'installations logistiques (explosion de produits stockés dans des entrepôts par exemple).

L'entreprise se doit de préserver la santé et la sécurité des riverains de ses sites d'activités logistiques et lors de ses activités de transport, à travers une identification des risques et une maîtrise et un contrôle attentif des prestations de l'entreprise.

Le sujet de la santé des travailleurs n'est pas abordé ici mais dans l'enjeu SOC5 « Santé et Sécurité au travail ».

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

L'objectif stratégique est notamment de :

- prévenir les effets négatifs des activités logistiques de l'entreprise sur la santé et la sécurité des riverains et des populations exposées à ces activités.

LEVIERS D'ACTION

	TYPES D'ACTION	LEVIERS D'ACTION (<i>Liste non exhaustive</i>)
LEVIERS STRATÉGIQUES	Engagement de la direction, politique de l'entreprise et définition des responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire sa politique d'identification des risques de santé et de sécurité publique. • Définir les engagements de l'entreprise en matière de protection de la santé et de la sécurité des populations dans ses chartes internes telles que la charte « Sécurité-environnement ».
	Analyse de l'enjeu et diagnostic des risques et opportunités	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une cartographie des impacts potentiels de ses activités sur la santé-sécurité publique (par exemple : accidents de la circulation, émissions de polluants tels que NOx, SOx, et de particules fines, risques d'explosion, etc.).
	Sensibilisation et formation du personnel et des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Développer des formations sur la prévention des risques générés par les activités de l'entreprise, encourus par les populations.



LEVIERS OPÉRATIONNELS		<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser à la prévention du risque des accidents de la route.
	Définition et mise en œuvre d'actions concrètes et de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place les procédures pour faire face aux situations d'urgence (cellule de crise, équipements, astreintes, etc.). Communiquer aux principales parties prenantes les numéros d'urgence de l'entreprise.
	Mise en place de moyens et supports éventuels	<ul style="list-style-type: none"> Apporter une aide aux collectivités afin de garantir un service de santé durable. Collaborer en amont avec les organismes publics de secours à la définition des actions à mener en cas d'incident (exercices de crises, formations par l'entreprise).
LEVIERS D'AMÉLIORATION	Contrôle et mesure de la performance	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un suivi des incidents et accidents survenus impliquant les communautés locales.
	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place des actions correctives et préventives en fonction des incidents remontés.

INDICATEURS

1. INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE DE L'OAL

- Nombre d'accidents de la route

2. INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES DE L'OAL

- Nombre d'audits QSE (Qualité Sécurité Environnement) annuels en entrepôt
- Nombre de victimes, hors personnel de l'entreprise ou mis à disposition, d'impacts provoqués par l'entreprise
- Nombre de plaintes et/ou actions en justices liés aux impacts de l'entreprise sur la santé publique

RESSOURCES

Réglementation (non exhaustive)

- [Réglementation Seveso](#)

Publications et sites internet

- [Bonnes pratiques RSE concernant le développement des territoires \(la mallette RSE\)](#)

GRILLE DE CORRESPONDANCE

ISO 26 000	Législation/réglementation ⁵¹	GRI Standards	ODD
6.8.8 – La santé	Article R225-105, II.A.3°a) l'impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales	N/A	Objectif 3 : Bonne santé et bien-être Objectif 11 : Villes et communautés durables

⁵¹Articles L225 – 102-1, R225-105, R225-105-1 et R225-105-2 du code de commerce.

CONTACT

referentielrselogistique@developpement-durable.gouv.fr



**Ministère de la Transition
écologique et solidaire**

Hôtel de Roquelaure
246 boulevard Saint-Germain
75007 Paris

Tél. 33 (0)1 40 81 21 22

ecologique-solidaire.gouv.fr

**Ministère de
l'Économie et des Finances**

139 Rue de Bercy,
75012 Paris

Tél. 33 (0)1 40 04 04 04

economie.gouv.fr

www.ecologique-solidaire.gouv.fr/referentiel-responsabilite-societale-des-entreprises-rse-en-logistique