

OFFRE DÉMARCHE COMMERÇANT RESPONSABLE

QUI SOMMES-NOUS ?

Le Collectif Génération Responsable est un écosystème dédié au progrès du commerce responsable.

Depuis sa création en 2007, la finalité de la démarche du Collectif Génération Responsable est l'adoption, par le commerce indépendant et organisé, du déploiement d'une méthode d'amélioration continue alignée sur l'ISO 26000 et dans le sens des Objectifs de Développement Durable (ODD). Le collectif contribue au développement de politiques et d'actions concrètes de la part du commerce, des enseignes, des fédérations professionnelles et des réseaux de distribution, tant sur le plan sociétal qu'environnemental.

Le Collectif offre un cadre de réflexion et un accès à l'expertise pour toute entreprise sur le chemin de la RSE et du développement durable. Il accueille chaque mois de nouveaux membres qui viennent s'inspirer, partager et échanger. Il s'enrichit sans cesse des expériences, réalisations et plus largement, des engagements de ses adhérents, de ses labellisés, de ses primés. Le Collectif compte aujourd'hui représente plus de 35 000 commerces sur le territoire national.

NOTRE VISION

Le Collectif Génération Responsable considère le commerce comme porteur de plusieurs missions en une. **Répondre aux besoins de consommation et de confort des citoyens au travers d'une démarche responsable, c'est-à-dire raisonnée et structurée autour de valeurs respectueuses de l'homme et de son environnement.** Par son implantation territoriale, sa position charnière entre les producteurs et les consommateurs et sa proximité, y compris digitale, avec le citoyen, le commerce endosse naturellement un devoir de contribution à la transition écologique et d'intégration à sa stratégie et à son développement, d'un grand nombre d'ODD en phase avec son identité, sa raison d'être et bien sûr, ses moyens.

C'est alors à chaque acteur du commerce que revient une part de conscientisation et d'action, **par l'inspiration collective, la co-construction de modèles incitatifs, concrets et solides de consommation responsable, incluant l'information et un certain niveau d'éducation.** Il apparaît donc essentiel qu'une cohérence s'inscrive à tous les niveaux structurels du commerce : identité, valeurs fondatrices, place de l'humain, processus de décision et actions.

Mais ce n'est pas si simple ou évident aux yeux de tous et pour cause les implications d'une telle mission sont nombreuses et complexes, notamment en termes d'organisation et de modèle économique. Il faut en premier lieu que **« l'engagement » infuse à l'interne comme à l'externe et se manifeste sous de multiples aspects l'écoute, la transparence, l'information, la connaissance des enjeux, le réalisme, l'humilité, la proximité, la conscience, l'ouverture au dialogue et au partage.** Il est ainsi difficile pour une entreprise de parvenir à relever le défi d'un changement réaliste sans se faire accompagner d'experts, sans partager ses expériences et s'enrichir de celles des autres, sans outils, indicateurs et méthodologies éprouvées, sans continuité dans l'effort et dans l'amélioration des pratiques, sans motivation profonde.

C'est précisément là que se situe la position du Collectif Génération Responsable.

LES DÉMARCHES DE LABELLISATION ENSEIGNE RESPONSABLE ET COMMERÇANT RESPONSABLE

Elles sont nées de la volonté des entreprises d'engager collectivement leurs enseignes et leurs commerçants dans une démarche d'évaluation, de mise en œuvre et de suivi de leurs engagements RSE.

Portées par le Collectif Génération Responsable, ces démarches de progrès sont le reflet de la contribution concrète des commerces dans la transition écologique et sociétale.

Les principes actifs de nos labels sont doubles :

1- AGIR collectivement pour rendre lisible et visible la démarche d'amélioration continue de chaque enseigne, de chaque groupement, et de chaque commerce.

Être labélisé Enseigne et Commerçant Responsable :

- C'est manifester sa responsabilité et le chemin déjà parcouru en matière de développement durable
- C'est valoriser la qualité des actions déjà engagées sur des sujets essentiels,
- C'est faire de son mieux pour optimiser les modèles d'organisation, d'implantation et d'exploitation des commerces et des services,
- C'est continuer de progresser en s'appuyant sur un référentiel d'évaluation et d'amélioration, basé sur des engagements concrets et opérationnels,
- C'est récompenser l'engagement des services, des équipes et des collaborateurs et leur implication dans la démarche de progrès,
- C'est communiquer en partageant son expérience et en apprenant de celle des autres.

2- AGIR dans la durée en faveur d'un commerce engagé, pour et avec le(s) consommateur(s).

- **C'est accompagner ses clients** en prenant encore mieux en compte leurs attentes en matière de développement durable,
- **C'est leur donner le choix d'une consommation responsable** en leur donnant les moyens d'être acteur(s) de la transformation du commerce,
- **C'est adopter pour son commerce les mêmes bonnes pratiques et éco-gestes** que nos clients à la maison et dans leur quotidien : consommation d'énergie, tri des déchets, mobilité douce, relation de voisinage...
- **C'est leur apporter régulièrement des éléments de preuve tangibles** pour qu'ils puissent participer à valoriser la démarche de leur(s) commerçant(s) et entretenir le lien,
- **C'est contribuer avec eux à la vitalité des territoires et au développement solidaire et responsable des tissus locaux.**

Articulés autour de référentiels didactiques et adaptés aux spécificités de développement durable des commerces, les labels proposent des retours d'expériences, des axes d'amélioration et des priorités d'actions. De plus, ils participent à valoriser l'engagement quotidien des services, des équipes et des collaborateurs en faveur d'un commerce engagé et responsable.

LE SOUTIEN DES INSTITUTIONS ET DES POUVOIRS PUBLICS

La démarche du Collectif Génération Responsable est appuyée, dès l'origine, et à chaque étape, par les Fédérations Professionnelles du Commerce : la Fédération du Commerce Coopératif, et Associé, la Fédération Française de la Franchise, la Fédération pour la Promotion du Commerce Spécialisé. (procos).

Dès 2013, le Ministère de la Transition écologique et solidaire formule l'encouragement et le soutien des pouvoirs publics aux actions de l'association Génération Responsable en faveur du développement durable dans le secteur du Commerce Organisé. En 2015, à la demande des Pouvoirs Publics, notre démarche est renforcée par la visibilité et la lisibilité de l'engagement réel de l'enseigne et par la mise en place du Label « Enseigne Responsable ».

De mai 2018 à décembre 2019, la Plateforme RSE* s'appuie sur UNE EXPÉRIMENTATION DE LABELS RSE SECTORIELS MENÉE AUPRÈS DE 18 FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES, parmi lesquelles le Collectif Génération Responsable, pour mobiliser les entreprises, étayer son diagnostic et formuler des propositions.

**La Plateforme RSE, plateforme nationale d'actions globales pour la responsabilité sociétale des entreprises, est une instance de concertation multi parties prenantes placée auprès du Premier ministre, dont le secrétariat est assuré par France Stratégie.*

Son objectif : faire que les labels RSE sectoriels tierce partie destinés aux TPE, PME et ETI soient reconnus et valorisés, généralisés dans la durée, et robustes parce que reposant sur une chaîne de confiance. Les 24 recommandations de la Plateforme RSE sont adressées au gouvernement, aux entreprises, aux fédérations professionnelles et aux chercheurs.

La Plateforme RSE définit le label RSE comme **« une attestation de garantie délivrée par une tierce partie qui caractérise la démarche RSE mise en oeuvre par une entreprise au sens des lignes directrices ISO 26000. Il vise à assurer qu'une entreprise a engagé sa responsabilité vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement ».**

Bâtir une chaîne de confiance sur les labels sectoriels. Issus de ces mois d'expérimentation, les constats de la Plateforme RSE montrent la pertinence des **« labels sectoriels tierce partie »**, réalisés par un organisme tiers indépendant (OTI) qui évalue le respect des engagements de l'entreprise.

10 PRINCIPES POUR DES LABELS RSE ROBUSTES ET CRÉDIBLES.

Cette chaîne de confiance repose sur un impératif de qualité du référentiel et sur un processus de labellisation qui doit respecter dix principes.

- 🍃 **1- Robustesse** : les critères du référentiel portent sur des actions allant au-delà des exigences réglementaires, ils tiennent compte des enjeux spécifiques du secteur d'activité.
- 🍃 **2- Matérialité des engagements** : Les enjeux portent sur des objectifs d'impact en niveau ou en progression, évaluables objectivement.
- 🍃 **3- Amélioration continue** : Les critères du référentiel sont révisés périodiquement dans une logique d'amélioration continue.
- 🍃 **4- Bénéfice pour la société, l'environnement et l'entreprise** : L'évaluation pour l'attribution du label doit porter sur les indicateurs, les objectifs associés et les moyens mis en oeuvre.
- 🍃 **5- Représentativité** : Le porteur du projet doit être représentatif du secteur ; la gouvernance du label assure l'intégration des parties prenantes pertinentes.
- 🍃 **6- Non-compensation** : Une performance insuffisante sur un critère rédhibitoire ne peut pas être compensée par une meilleure performance sur un autre critère du référentiel.
- 🍃 **7- Séparation des compétences** : L'évaluation des résultats obtenus et des moyens mis en oeuvre ne peut être assurée que par une tierce partie indépendante de l'entreprise évaluée ; de même, la décision d'attribution du label doit être prise de manière impartiale.
- 🍃 **8- Transparence** : Elle s'applique au niveau de l'organisme porteur d'un label RSE, du contenu des référentiels et de la communication interne et externe.
- 🍃 **9- Exemplarité** : L'organisme porteur d'un label RSE communique de façon transparente sur ses propres actions en matière de RSE.
- 🍃 **10- Accessibilité** : La démarche de labellisation doit être accessible à l'ensemble des ETI, PME et TPE quelle que soit leur taille.

Ces principes sont des conditions sine qua non pour que les labels sectoriels tierce partie soient reconnus et valorisés. Mais leur mise en oeuvre, exigeante, nécessite que les TPE, PME et ETI, et plus particulièrement les entreprises de moins de 50 salariés, soient aidées.

Cette aide doit viser à **SENSIBILISER, ACCOMPAGNER, FORMER ET VALORISER LA DÉMARCHE.**

Télécharger l'AVIS et les propositions « Labels RSE sectoriels tierce partie destinés aux TPE, PME et ETI »

<https://www.strategie.gouv.fr/publications/labels-rse-propositions-labels-rse-sectoriels-destines-aux-tpe-pme-eti>



Ces démarches sont également encouragées par Monsieur le Député Pierre-Alain Raphan en cohérence avec ses propositions et travaux sur les ODD et par Madame La Ministre Olivia Grégoire :

- dans le cadre du rapport sur les labels RSE pour accompagner les entreprises et donner confiance à leurs parties prenantes publié le 18 février 2021. Voir le reportage de la remise des labels au Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance le 22 janvier 2021 : <https://youtu.be/ADxnxpC839E>
- dans le cadre de la mise en place de la PLATEFORME IMPACT pour communiquer et valoriser les résultats du commerce. Voir la vidéo : https://youtu.be/T_l_vKqj3Cg

Ces labels sont d'ores et déjà utilisés et plébiscités par les Organisations Professionnelles : le Centre National des Professions de l'Automobile et la Fédération du Commerce Coopératif et Associé.

Et par les enseignes de différents secteurs d'activités comme Bureau Vallée, Maisons du Monde, Optic 2000, Okaidi, IDKids, Devred, Courir, le Groupe La Poste, Keria, Intermarché, Bricomarché, Bricorama, Netto, Truffaut, Micromania, JouéClub, Norauto, Sécuritétest, AutoSécurité/Auto Sécurité,, BestDrive, Profil Plus, Carglass, Euromaster; La Mie Câline, Picard, Métro, Nespresso...

Nos démarches de labellisation sont des dispositifs complets qui reposent sur différents parcours. Notre approche est globale. Nous accompagnons les enseignes et les commerces, en amont et en aval de l'évaluation. Un accompagnement stratégique et pédagogique. Une mise en place d'actions et de chemins de progrès, d'amélioration continue afin de challenger les équipes, et de définir vos priorités au rythme de vos ressources. Des outils pour faire savoir, publier vos résultats, faire connaître et affirmer vos engagements.

La mutualisation, le partage et l'échange au sein du Collectif depuis près de quinze ans, a créé un réservoir de pratiques inspirantes et de partage de résultats innombrables collectés dans nos guides et sur nos plateformes dédiées.

Le rôle de notre association se traduit par l'éveil des consciences, la sensibilisation, des méthodes pragmatiques et des solutions clés en mains proposées dans le cadre de nos piliers fondamentaux : **l'inspiration, la co-construction et la valorisation.**

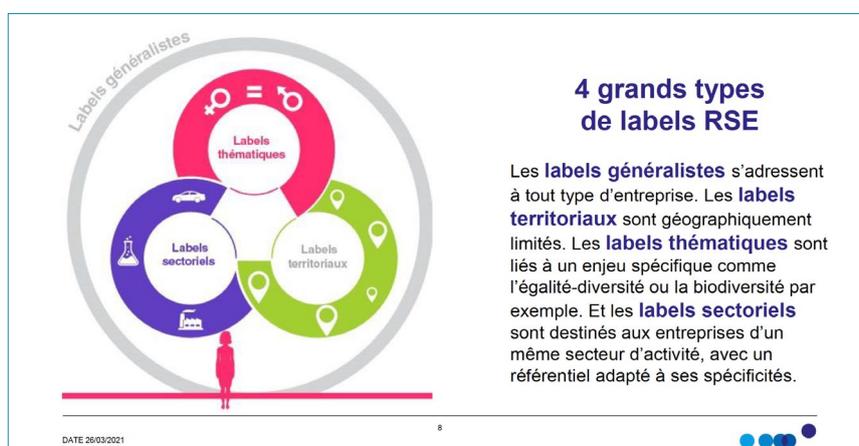
L'OBJECTIF DE LA DÉMARCHE SECTORIELLE, GARANTIR ET OFFICIALIZER VOTRE ENGAGEMENT.

La RSE peut-être définie par l'intégration volontaire par les entreprises des enjeux sociaux et environnementaux à leur stratégie globale. Elle permet à l'entreprise de répondre aux fortes attentes des parties prenantes, notamment les consommateurs et la société civile.

La labellisation offre aux entreprises l'opportunité d'appartenir à une communauté, au sein de laquelle elles sont en mesure d'échanger leurs savoirs faire, leurs bonnes pratiques et d'évoluer collectivement. De se challenger par rapport au marché, ou encore de viser une finalité vers une communication pointue afin de rendre visible et lisible sa démarche auprès des consommateurs finaux.

Souvent perçue comme une contrainte supplémentaire par les dirigeants, la RSE est pourtant un moteur de performance économique pour les entreprises. Une étude menée par France Stratégie en 2017 a examiné le lien entre RSE et performance économique. Les entreprises qui développent leur RSE ont un gain de performance de 13% par rapport à celles qui ne l'introduisent pas. En effet, la RSE permet aux entreprises de s'engager dans la protection de l'environnement, le bien-être des employés ou encore dans de nouvelles formes de management.

La démarche sectorielle de progrès structurée du Collectif Génération Responsable, son activation au niveau de la centrale et au niveau du terrain témoignent du souhait ambitieux des entreprises du commerce, de leur volonté de s'engager sur les grandes questions de notre époque et les transitions qui en découlent, en n'excluant aucun champ de la responsabilité.



Le label encourage la transformation des pratiques en laissant à chaque organisation le soin de définir ses priorités et les moyens qu'elle peut y consacrer. Les dirigeants se mobilisent et s'approprient chaque étape de nos dispositifs en participant régulièrement aux comités de pilotage, en partageant leurs retours d'expérience dans les groupes de travail et les ateliers, ou encore en incitant leurs collaborateurs, leurs fournisseurs et leurs parties prenantes à nourrir eux aussi nos parcours de progrès.

La dynamique de ce collectif constitué autour de nos démarches est bien la meilleure preuve de l'attachement à ces valeurs et aux principes de la RSE chez ces acteurs économiques engagés du commerce, de l'intérêt qu'ils voient à améliorer leurs pratiques et des bénéfices réels que cette démarche leur apporte en interne comme en externe.

La synergie de nos labels avec d'autres normes, certifications et labels apportent un complément aux engagements de l'entreprise qui permet de répondre à ses exigences (exemples : le label Egalité, Diversité, le label Relations Fournisseurs et Achats responsables, ou les normes ISO 9001, 14001 ...)

UNE APPROCHE ALIGNÉE SUR L'ISO 26000

L'une des normes maîtresses est ISO 26000 « Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale ». Élaborée avec le concours de plus de 450 experts de 99 pays et de 42 organisations internationales en liaison, c'est le référentiel en matière de bonnes pratiques et de savoir-faire de l'industrie, des gouvernements, des organisations syndicales, des organisations non gouvernementales et des consommateurs.

ISO 26000 fournit des lignes directrices pour que les organisations agissent de manière éthique et transparente de façon à contribuer au développement durable, tout en prenant en compte les attentes des parties prenantes, les lois en vigueur, et les normes internationales de comportement.

C'est en fonction de sa contribution au développement durable et de ses retombées sur la société et sur l'environnement que s'évalue la « responsabilité sociétale » d'une organisation, un aspect qui devient une mesure de performance critique.



Le Référentiel Enseigne Responsable n'exclut aucun champ de la responsabilité et est aligné sur les 7 questions centrales abordées par l'ISO 26000 :

- La gouvernance
- Les droits de l'homme
- Les relations et conditions de travail
- L'environnement
- La loyauté des pratiques
- Les questions relatives aux consommateurs
- Les communautés et le développement local.

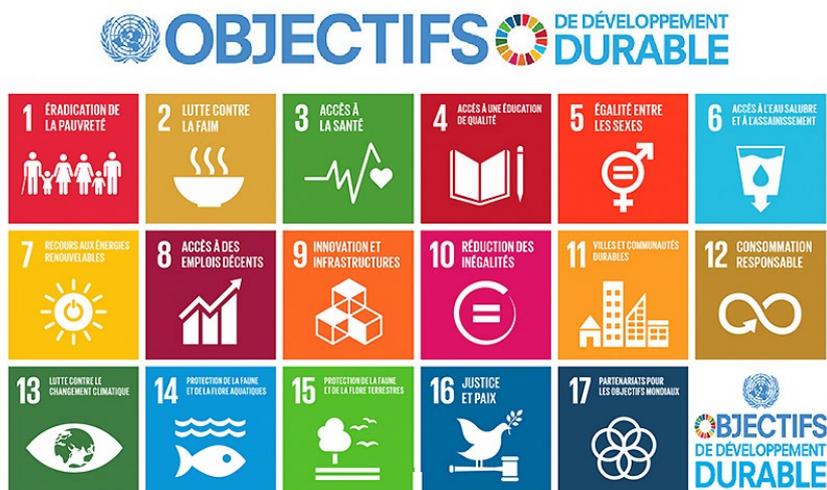
LA CONVERGENCE VERS LES 17 OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Les Objectifs de Développement Durable, établis par les Etats membres des Nations unies, sont un appel à l'action de tous les pays afin de promouvoir la prospérité tout en protégeant la planète.

Ils reconnaissent que mettre fin à la pauvreté doit aller de pair avec des stratégies qui développent la croissance économique et répondent à une série de besoins sociaux, notamment l'éducation, la santé, la protection sociale et les possibilités d'emploi, tout en luttant contre le changement climatique et la protection de l'environnement.

Les objectifs de développement durable donnent la marche à suivre pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous. Les objectifs sont interconnectés et, pour ne laisser personne de côté, il est important d'atteindre chacun d'entre eux, et chacune de leurs cibles, d'ici à 2030.

Dans une approche exécutive, nous avons procédé à une lecture des ODD à travers les engagements de nos référentiels. Ils couvrent 14 des 17 ODD.



DISPOSITIF COMMERÇANT RESPONSABLE®

« ENSEMBLE POUR UN COMMERCE RESPONSABLE QUI PROGRESSE »

PRÉAMBULE

En 2017, le Comité de pilotage du Label Commerçant Responsable se crée autour de toutes les parties prenantes du Commerce: des représentants du commerce, des fédérations professionnelles du commerce, du Commissariat au développement durable, de la médiation des entreprises, des collectivités locales, de la Mairie de Paris, de l'ISIGE (école des mines environnement), d'ONG, et des experts contributeurs de la démarche.

Chaque partie prenante est contributrice de la démarche. Elle participe au projet collectif afin que ses propres intérêts convergent. Elle collabore à l'écriture de la convention volontaire d'engagement et du référentiel d'évaluation communs. Collectivement elles définissent les méthodes d'évaluation, les chemins de progrès et d'amélioration continue pour chaque objectif, et y attribue des indicateurs dédiés. Chaque partie prenante de la démarche est représentée dans le Comité Ethique d'agrément du Label Commerçant Responsable.

L'objectif est de déployer un dispositif de reconnaissance et de valorisation des engagements en matière d'environnement, des relations collaborateurs, de relations clients et d'intégration du point de vente à son territoire.

Le Collectif Génération Responsable est propriétaire des démarches d'engagements et des labels ENSEIGNE RESPONSABLE, COMMERÇANT RESPONSABLE et SERVICES RESPONSABLES. FacetoFace France est investi depuis 2015 dans le développement de ces démarches d'évaluation et dispositifs d'accompagnement aux côtés du Collectif Génération Responsable. Gestionnaire depuis 14 ans par contrat, de la production des événements et des publications du Collectif, également producteur des dispositifs de labellisation et de la plateforme de pilotage et d'animation Commerçant Responsable. La gestion du label « Commerçant Responsable » est assurée par FacetoFace France qui assiste le Collectif Génération Responsable et le Groupe SGS dans ses fonctions et qui centralise toute la gestion administrative.

*Le Label vise à évaluer le niveau de performance atteint par les Commerces à l'aide d'un référentiel de performance établi par le Collectif Génération Responsable et les parties prenantes associées.
L'évaluation est réalisée par SGS, Organisme Tiers Indépendant (OTI), leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification.*

Le savoir-faire de SGS ICS :

- Une référence dans l'**écriture de charte/référentiel/grille d'audit**
- Une expertise dans la **création de référentiels** (+ de 180 référentiels écrits à ce jour)
- **Un responsable de projet dédié**, expert dans votre secteur et disponible pour mettre en route rapidement le projet.
- **L'adaptation de SGS ICS aux souhaits de l'enseigne**, en matière de rythme d'avancement de la démarche.
- Une démarche avec une importance donnée à la **confidentialité**, au secret professionnel et la déontologie professionnelle.
(Cf. Les conditions générales de services de SGS, le code d'éthique disponible sur demande.)

LA MÉTHODE D'ÉVALUATION DU COMMERÇANT RESPONSABLE

Si le point de vente est rattaché à une enseigne (succursale, affilié, franchisé ...), l'enseigne doit préalablement être labellisée Enseigne Responsable dans le respect continu des engagements de performance évalués de manière annuelle.

Deux typologies de réseaux différents existent: les réseaux intégrés et les réseaux de franchisés.

Deux règles ont donc été établies pour faire face à ces cas de figures.

🍃 **Le réseau de franchisés/affiliés:** Chaque franchisé ou indépendant étant autonome dans sa gestion, ils doivent être audités un par un. L'enseigne a ici un rôle incitatif mais pour être labellisé, un franchisé doit impérativement avoir été audité.

🍃 **Le réseau intégré:** Ici, une règle d'échantillonnage basée sur ce qui se pratique en ISO a été choisie. Sera auditée la racine carrée du nombre totale de sites. *Ex: L'enseigne X dispose de 100 points de ventes ; 10 seront audités.*

L'échantillonnage est choisi par SGS ICS sur la base d'une liste des sites fourni par l'enseigne.

ATTRIBUTION ET DURÉE DU LABEL COMMERÇANT RESPONSABLE

Le label **Commerçant Responsable** est attribué lorsque l'ensemble des points suivants sont validés :

- Réalisation de l'audit par SGS ICS
- Obtention d'une note supérieure ou égale à 2,5 / 4
- Conformité aux critères rédhibitoires du label

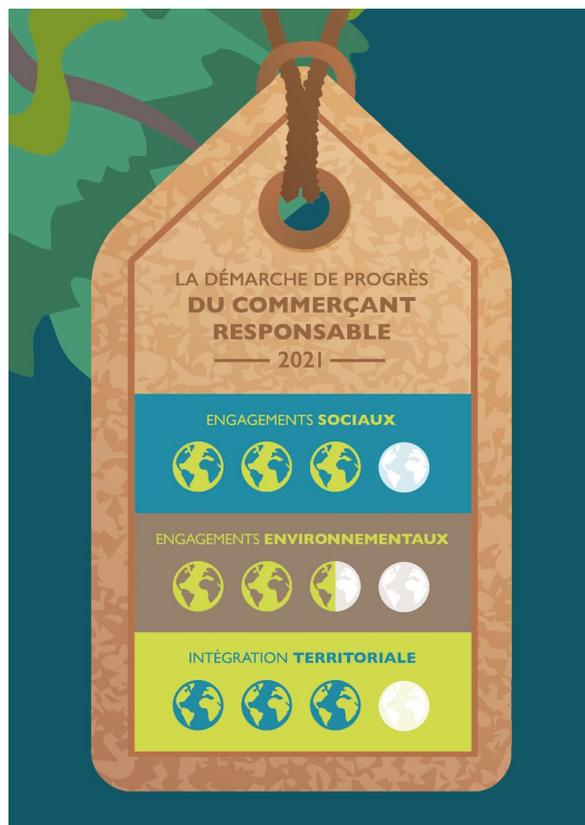
Dans le cas du réseau intégré cette règle est à préciser :

- Obtention d'une note moyenne sur l'ensemble de l'échantillonnage supérieure ou égale à 2,5 / 4
- Aucun point de vente ayant une note inférieure à 2,00 / 4
- Conformité aux critères rédhibitoires du label

La note apparaissant sur l'attestation des magasins du réseau intégré sera alors la moyenne obtenue sur l'échantillonnage.

NB : Si le réseau échantillonné dispose d'une moyenne globale supérieure ou égale à 2,5/4 mais qu'un ou plusieurs points de ventes ne remplissent pas les critères (note inférieure à 2,00/4 et/ou conformité aux critères rédhibitoires), alors ces points de ventes auront un mois pour se mettre en conformité sans quoi le réseau ne pourra pas être labellisé.

La labellisation CR se matérialise par la remise d'une attestation et d'un rapport d'évaluation pour les PDV audités. Le label est valable 3 ans à compter de la date de signature du rapport d'évaluation. L'attestation pourra de plein droit et sans limitation être communiquée par le point de vente pendant toute sa durée de validité.



LE DÉROULEMENT DES AUDITS

Les audits sont réalisés directement avec les Commerces sur site ou à distance en fonction de la taille du PDV, sur présentation des éléments de preuves à fournir. Voir la durée des audits ci-dessous.

La gestion des rendez-vous de l'audit est organisée par FacetoFace à partir du Parcours d'évaluation de la Plateforme Commerçant Responsable.. Il est prévu une possibilité d'annulation et de modification pour le rendez-vous à distance. Pour l'audit sur site, l'annulation ou la modification peut s'effectuer jusqu'à 12 heures avant l'heure prévue. Ce report ne peut être effectué qu'une seule fois.

La durée des évaluations suivant la taille du PDV

- **Petite taille (de 1 à 4 collaborateurs) :** audit téléphonique à distance et élaboration du rapport.
- **Taille intermédiaire (de 5 à 10 collaborateurs) :** audit sur site 0,5j et élaboration du rapport.
- **Taille plus importante (plus de 10 collaborateurs) :** audit sur site 1 journée et élaboration du rapport.

Les Critères et la méthode d'évaluation

Une moyenne par point de vente est calculée suivant la grille détaillée et ses 38 engagements, établie au regard des trois piliers suivants, dénommés « les 3 piliers pour Agir » :

- 🍃 **1 - La dimension humaine :** Des relations responsables, (relations collaborateurs, relations clients, relations fournisseurs) ; Un accompagnement continu ; Une communication engagée.
- 🍃 **2 - Le bâtiment responsable :** Un point de vente éco-responsable ; Une haute qualité d'usage ; Le Confort et le Bien-être des collaborateurs et des clients.
- 🍃 **3 - L'intégration du commerce au territoire :** Un point de vente qui participe à la dynamique et au développement économique de son territoire.

Une note est attribuée au point de vente par pilier.

Pour obtenir la labellisation, le point de vente doit atteindre à minima la note 2,5 sur 4.

Toutefois, si la note est inférieure à 2,5, le Commerce a un mois de délai pour fournir des preuves complémentaires (délai à compter de la mise en ligne de la note, soit 2-3j après l'audit). Une fois les preuves réceptionnées, elles sont étudiées par l'auditeur. Si cela fait bouger la note et lui fait passer la barre des 2,5 alors le commerce est labellisé. En cas contraire, si les points concernés sont éliminatoires ou structurels et ne peuvent pas être mis en conformité en ce délai la labellisation n'est pas attribuée. Le commerce peut se représenter plus tard, l'année suivante par exemple. Il est facturé uniquement l'audit, pas la labellisation.

A l'issue des audits, le rapport d'évaluation rédigé par l'auditeur est disponible sur le parcours de progrès de la Plateforme Commerçant Responsable.

La révision à 18 mois

Le suivi à 18 mois est basé sur un call avec le commerce + un audit documentaire pour évaluer la vérification des informations dans le cadre de la démarche d'amélioration continue.

Le Référentiel Commerçant Responsable, sa grille d'évaluation, le rapprochement avec les ODD, ainsi que les mises à jour, sont disponibles sur la Plateforme Commerçant Responsable. Chaque modification est soumise et validée par le Comité de pilotage du Commerçant Responsable.

Toutes ces démarches sont validées par le Comité Ethique d'Agrément à partir d'une synthèse des évaluations présentée par l'OTI. Le Comité se réunit à cette occasion chaque année pour émettre conseils et recommandations aux réseaux ou proposer une organisation complémentaire au dispositif. Le Comité Ethique d'Agrément est constitué des experts indépendants ainsi que des parties prenantes du Commerce, des représentants des Pouvoirs Publics, des Fédérations du Commerce, des représentants des partenaires officiels du Collectif, des représentants des collectivités et des territoires, d'ONG, et d'un représentant du Collectif Clients du CGR.

COMMUNICATION « ENSEMBLE POUR UN COMMERCE RESPONSABLE QUI PROGRESSE ».

Les commerces reçoivent nominativement un pack personnalisé éco-responsable :

- l'enveloppe d'expédition réutilisable en PLV (voir les visuels ci-dessous).
- un Pitch et un Story telling Clients : les éléments de langage pour permettre aux équipes de parler de la labellisation.
- des stickers du Label pour vitrines et caisses comportant un QR Code.

En scannant le QR Code, le consommateur sera informé sur le label et lui sera communiquées des informations et actualités.

- un cadre affiche « mon attestation de performance »
- la valise graphique pour déclinaison des outils : affiches, vidéo, flyers, badges, PLV de comptoir ...
- des modèles de communication interne et externe : communiqué de presse, campagne réseaux sociaux, informations clients...

Les Points de vente sont libres d'utiliser à des fins mercatiques et de communication auprès de leurs clients ou prestataires le Label sur tout support de communication (affiches, flyers, sites internet mais sans que cette liste ne soit exhaustive) sans avoir à obtenir l'accord préalable de Facetoface ou du Collectif GR. Dans le cadre de ces communications, le Collectif Génération Responsable et FacetoFace France veilleront au bon respect de l'image du Réseau, des logos, visuels et éléments fournis.

L'utilisation du Label se fera sous réserve du respect de la charte graphique, adressée par Facetoface ou le CGR, et sous réserve de ne pas déprécier l'image du Label. Cette durée d'utilisation est valable durant 3 années à compter de la remise du rapport et de l'attestation de performance, sous réserve de la bonne tenue de l'audit de révision à 18 mois.

Chaque année le Collectif remet les Labels dans le cadre d'une manifestation officielle, au coeur des institutions, qui permet la mise en valeur des commerces labellisés et de leurs initiatives.



ENSEMBLE POUR LE CLIMAT



Face à l'urgence climatique, en 2019, le Collectif a poursuivi sa mobilisation initiée en 2015 lors de la COP21, et a organisé la première opération multi-enseignes de mobilisation et de sensibilisation au Climat des collaborateurs et des consommateurs sur les territoires.

15 000 commerces, 150 000 collaborateurs et 15 entreprises du retail se sont réunis et ont décidé d'allier leurs forces et de co-crée cette opération de mobilisation, d'engagement & d'actions. Chaque année, le Collectif poursuit sa mobilisation.

Une nouvelle mobilisation inter-enseignes des services de l'entreprise, des collaborateurs, des collectivités, des associations locales et des citoyens.

En 2021, ce sont les collaborateurs qui seront au coeur de ce dispositif et qui se sont exprimés sur le commerce et le climat au travers d'un **grand jeu concours national**.

En 2022, la mobilisation sera déployée sur 100 villes de France, en partenariat avec les collectivités territoriales et les associations locales/régionales.

LA PLATEFORME COMMERÇANT RESPONSABLE ET SES 4 PARCOURS.

Le parcours d'Initiation au DD, le parcours d'Intégration à la démarche, le Parcours d'évaluation et le Parcours de progrès plateforme.label-commerçant-responsable.com

La Plateforme Commerçant Responsable est le support du dispositif global d'amélioration continue. La gestion de l'audit est automatisée afin d'apporter un maximum de rigueur et de souplesse au commerce durant ce Parcours d'évaluation.

Il apporte en amont de l'évaluation, un parcours d'initiation au DD et d'intégration à la démarche, ainsi que les informations nécessaires à une meilleure maîtrise des enjeux.

En aval il propose un parcours de progrès animé et piloté par des plans d'actions personnalisés et des challenges.

La Plateforme Commerçant Responsable renforce l'engagement interne par un principe d'évaluation lisible et vérifiable sur les actions des commerces, pour partager et centraliser l'information, remonter des données, mesurer les résultats et évaluer les progrès.

Tous les commerces ont un accès libre vers le module pédagogique. Puis dès leur inscription à la démarche et pour la durée de leur labellisation, ils bénéficient du module d'évaluation et du module de progrès sur un espace privé.

1 - J'APPRENDS - La Plateforme CR accompagne le commerce dans sa démarche pédagogique.

- **Le parcours d'initiation au développement durable:** C'est quoi le développement durable ? C'est quoi le dérèglement climatique ? Quelles implications pour le Commerce ? Les actions concrètes et les écogestes de mon quotidien.
- **Le parcours d'intégration à la démarche:** Comment je construis ma démarche ? Comment j'utilise ce guide ? Comprendre la démarche et le référentiel. Le commerce animé et ses engagements du quotidien.

2 - J'ÉVALUE La Plateforme CR accompagne le commerce au cours de son évaluation.

- **La Gestion du point de vente**
 - . inscription avec process de validation
 - . administration du référentiel et de son contenu
- **La Gestion de l'audit**
 - . gestion des RV associés et des campagnes de collecte des indicateurs
 - . module de collecte et recueil des informations liées au référentiel
 - . saisie de l'évaluation par l'auditeur (notes, note de synthèse, commentaires)
 - . établissement du rapport d'audit et de l'attestation automatisés.



3 - JE PROGRESSE - La Plateforme CR accompagne le commerce tout au long de sa démarche de progrès.

• **Le parcours de progrès** permet d'encadrer les engagements du référentiel, de suivre les procédures et actions à mettre en oeuvre et d'établir sa grille de progrès sur les thématiques suivantes :

- **Energie,**
- **Eco-conception,**
- **Relations Clients,**
- **Déchets,**
- **Biodiversité,**
- **Intégration au territoire**
- **Achats,**
- **Relations et conditions de travail,**
- **Mobilité.**

Dans chacune des thématiques

- **une initiation au sujet,** le contexte, les enjeux et les adaptations au commerce, ce que fait la France,
- **une fiche action par engagement:** l'explication et le contexte de l'engagement, le point réglementaire, ce que vous devez faire pour atteindre les niveaux supérieurs, les éco-gestes à favoriser, les éléments de preuves à fournir, les exemples et les ressources proposées ainsi qu'une check-list à compléter en préparation du prochain audit.
- **Le partage de bonnes pratiques:** mise à disposition des commerces d'un ensemble d'actions ou de bonnes pratiques. Les PDV peuvent choisir « d'accomplir » cette BP et la mettre en favori.

Administrer par le CGR, chaque bonne pratique est reliée à un item du référentiel, chaque bonne pratique fait l'objet d'une description détaillée. Les commerces peuvent créer leur bonne pratique et la partager auprès de la communauté. Un workflow de modération permettra au CGR ou à l'enseigne de « valider » le partage de cette bonne pratique.

COMMENT JE CONSTRUIS, EN 6 ÉTAPES MA DEMARCHE DE LABELLISATION COMMERÇANT RESPONSABLE

1^{ère} ÉTAPE - Je prends connaissance du parcours d'intégration.

- **La démarche,** sa méthode, la typologie et le déroulement des audits, la note et le rapport, l'attribution et la durée du label. Les éléments de preuve à fournir.
- **Le référentiel** et ses 4 niveaux de progrès.
- **Le parcours du PDV** animé par les engagements du quotidien.

2^{ème} ÉTAPE - Je me sensibilise au développement durable.

- **Comprendre le DD**
- **Le réchauffement climatique ?**
- **Les actions et éco-gestes du quotidien.**

3^{ème} ÉTAPE - Je décide d'engager mon entreprise.

Je m'inscris en ligne et complète ma fiche d'identité sur la plateforme CR.

Je reçois ma proposition chiffrée adaptée à la typologie de l'audit relative à la taille de mon point de vente, que je valide. Je sélectionne mon choix de paiement.

- **Je reçois mes codes d'accès** à la plateforme CR et la check-list des éléments de preuve.
- **Je dépose,** au fur et à mesure de ma collecte, sur mon espace dédié **mes éléments de preuve.**
- **Je valide lorsque j'ai terminé.**
- **Je reçois confirmation du dépôt et un calendrier de prise de rendez-vous** avec un choix de plages horaires sur lequel je sélectionne mon choix.

4^{ème} ÉTAPE - L'audit.

- **L'auditeur saisie les résultats** de l'évaluation, ses notes et sa note de synthèse.
- **Je reçois le rapport d'audit et l'attestation de performance.**

5^{ème} ÉTAPE - J'étudie mon plan de progrès.

En fonction des résultats de mon audit, des points perfectibles et du choix de mes priorités, à mon rythme, je vais déterminer mon parcours de progrès. Je sélectionne la thématique de mon choix, et j'étudie les engagements sur lesquels je peux progresser.

A chaque engagement est liée une FICHE ACTION pour vous guider qui comporte :

- l'explication et le contexte de l'engagement,
- ce que vous devez faire pour atteindre les niveaux supérieurs,
- les éco-gestes à favoriser, les exemples et les ressources proposées
- ainsi qu'une check-list à compléter en préparation de la révision de votre audit à 18 mois.

Mon parcours de progrès est établi et je viens me nourrir régulièrement dans ces fiches actions pour sa mise en oeuvre.

6^{ème} ÉTAPE - Je reçois mon pack de communication personnalisé et individuel.

- **Je prends connaissance du pitch et du StoryTelling** pour adapter mes éléments de langage à la clientèle à propos du Label Commerçant Responsable et de ma démarche.
- **Je colle sur ma caisse et/ou ma vitrine, le logo du Label** qui comporte un QR Code afin de diffuser mon « affichage environnemental et social ».
- **J'affiche mon attestation de performance** et utilise les outils de communication internes et externes mis à disposition.



LA COMMERCIALISATION DU DISPOSITIF

La gestion du Label COMMERÇANT RESPONSABLE est assurée par FacetoFace France qui assiste le Collectif Génération Responsable dans ses fonctions et qui centralise toute la gestion administrative. Le Groupe SGS en charge de l'évaluation, est l'organisme tiers indépendant. Le Collectif Génération Responsable est propriétaire des démarches ENSEIGNE RESPONSABLE et COMMERÇANT RESPONSABLE. FacetoFace France en est l'exploitant. SGS est l'Organisme Tiers Indépendant (OTI).

LE DISPOSITIF

Dans le cadre de cet accord entre les parties, à réception du contrat paraphé/signé, accompagné de l'acompte, le point de vente bénéficie immédiatement, et pour une durée de 3 ans (jusqu'à la date anniversaire du rapport d'audit) des avantages suivants (sous réserve de la révision d'audit à 18 mois):

✓ **Pédagogie** La mise à disposition d'un espace dédié au point de vente sur la Plateforme CR qui propose le Parcours d'intégration à la démarche et le parcours d'initiation au Développement Durable.

✓ **Partage de bonnes pratiques** La mise à disposition des PDV d'un ensemble d'actions ou bonnes pratiques que les PDV peuvent choisir « d'accomplir » et qu'ils peuvent mettre en favori. Les PDV peuvent créer leur bonne pratique et la partager auprès de la communauté.

✓ **Evaluation** La mise à disposition d'un espace privé à chaque point de vente sur la Plateforme CR qui propose :

- **La gestion du point de vente:** l'inscription en ligne, la prise de rendez-vous et la collecte des éléments de preuve, gestion des modalités de paiement.
- **La gestion de l'audit:** la saisie des résultats par l'auditeur.
L'audit sur site ou en visio/téléphone + audit documentaire, suivant la taille du point de vente,
La remise du rapport détaillé et de l'attestation de labellisation, valable pour trois ans explicitant le processus et la finalité de l'évaluation réalisée par l'OTI (sous réserve de l'audit de révision à 18 mois). Cette attestation pourra de plein droit et sans limitation être communiquée par le PDV à l'ensemble de ses parties prenantes pendant toute sa durée de validité, soit 3 ans après la date anniversaire de cette attestation.
La révision de l'audit à distance à 18 mois et sa remise du rapport et de l'attestation.
- **La gestion pour l'enseigne d'écrans de restitution et de statistiques** qui permettront de représenter les données d'une entité ou de plusieurs entités (benchmark).

✓ **Progrès** La mise à disposition d'un espace dédié à l'enseigne ou au métier sur la Plateforme CR qui propose un parcours de progrès afin d'encadrer les engagements du référentiel et de suivre les procédures et actions à mettre en oeuvre.

✓ **Communication**

Les points de vente reçoivent nominativement et individuellement un pack personnalisé éco-responsable qui propose :

- **Un recueil** avec des éléments de langage pour parler de la labellisation.
- **Des stickers du Label** pour vitrines et caisses comportant un QR Code. (mise en place sept 2021)
- **Une affiche « mon attestation de performance »**
- **Une valise graphique pour déclinaison des outils:** affiches, vidéo, flyers, badges, PLV de comptoir ...
- **Des modèles de communication interne et externe:** communiqué presse, campagne réseaux sociaux, infos clients...