



CONVENTION LABEL COMMERÇANT RESPONSABLE®

En 2017, le Comité de pilotage du **Label Commerçant Responsable®** est créé, réunissant toutes les parties prenantes du commerce. Chaque partie prenante contribue à la démarche et collabore à l'écriture de la convention d'engagement et du référentiel d'évaluation communs. Elles définissent ensemble les méthodes d'évaluation, les chemins de progrès et les indicateurs dédiés. Le Comité Éthique d'agrément du Label inclut des représentants de chaque partie prenante.

L'objectif est de reconnaître et valoriser les engagements en matière d'environnement, relations collaborateurs, relations clients et intégration locale. La performance des points de vente est évaluée à partir d'un référentiel structuré par un **Organisme Tiers Indépendant (OTI)**, entité accréditée garantissant l'objectivité et la fiabilité du processus d'évaluation. Cette collaboration assure une reconnaissance légitime et crédible des engagements RSE des commerçants, fondée sur des critères transparents et vérifiables..

Les premiers labels ont été décernés en 2020. Aujourd'hui, plus de 5 000 commerces sont engagés dans la démarche, qu'ils soient déjà labellisés ou en voie de labellisation. Cette dynamique témoigne de l'engagement croissant des acteurs du commerce pour un développement plus durable et responsable. **La démarche vise à faire progresser le commerce, à son rythme, en fonction de ses priorités et ses ressources.**

Retour sur 5 ans d'engagement : « Ce que disent les commerçants »

Une enquête auprès d'un panel de 150 points de vente labellisés, qui donne la parole aux commerçants pour recueillir **leurs perceptions, leurs évolutions de pratiques et les impacts observés** dans leur quotidien durant les cinq dernières années.

 [VOIR L'ENQUÊTE](#)

LA DÉMARCHE COMMERÇANT RESPONSABLE

Un soutien du quotidien piloté par la Plateforme Commerçant Responsable.

La démarche propose au Réseau et à ses commençants un accompagnement pas à pas, articulé autour de 6 modules.

- | | |
|---|---|
| 1 - Initiation à la RSE et à la démarche | 2 - Adaptabilité du Référentiel et calculs personnalisés des ROI |
| 3 - Réalisation d'audits pilotes | 4 - Campagne de déploiement des évaluations sur le réseau |
| 5 - Communication vers les consommateurs | 6 - Amélioration, progression et animation de la communauté |

1 - INITIATION À LA RSE ET À LA DÉMARCHE - *L'espace de sensibilisation*

Un programme proposé à chaque commerçant pour s'acculturer à son rythme, se familiariser avec les actions à déployer, identifier ce qu'il fait déjà, et évaluer les retombées économiques et écologiques qu'il en attend.

Un parcours progressif et engageant !

- Comprendre les fondamentaux du DD
- Évaluer les bénéfices attendus
- Mesurer les initiatives déjà en place
- Approfondir ses connaissances
- Mieux comprendre l'évaluation.
- Mieux comprendre l'audit.

 [VOIR LES VIDÉOS](#)





2 - ADAPTABILITÉ DU RÉFÉRENTIEL ET DE LA TABLE DES CALCULS DES ROI

Le Référentiel adapté et la Table des Calculs Personnalisés

Le socle commun des engagements des enseignes constitue un point de départ essentiel. Pour mieux représenter la singularité de chaque réseau, **ces engagements doivent être adaptés à leur métier et à leur mode d'organisation**.

Dans un contexte où la responsabilité devient un levier stratégique de performance, il est crucial que chaque point de vente puisse s'appuyer sur des données fiables et concrètes avant de s'engager.

C'est précisément **l'objectif de la Table des Calculs** :

« **Fournir un outil rigoureux permettant d'estimer les bénéfices économiques et écologiques des actions mises en œuvre** ».

L'adaptabilité de cette table aux pratiques du réseau est donc primordiale. Elle permet à chaque commerçant de mesurer les gains associés à ses engagements, en tenant compte des spécificités de son activité.



3 - RÉALISATION D'AUDITS PILOTES

Dans le cadre d'un déploiement à l'échelle du réseau, il est recommandé de réaliser des audits pilotes. Ces premiers audits permettent de tester la démarche sur le terrain, d'en analyser les résultats et d'en tirer des enseignements concrets.

Grâce à la **restitution de l'auditeur** et à l'analyse globale des évaluations, nous pourrons capitaliser sur les retours, ajuster les modalités de préparation, **fiabiliser la méthode et professionnaliser le processus**.

4 - DÉPLOIEMENT DES ÉVALUATIONS SUR LE RÉSEAU - *L'espace Personnel d'Évaluation*

Grâce au **référentiel adapté à votre réseau**, aux **résultats concrets des audits pilotes** et aux **calculs de retour sur investissement (ROI)**, nous disposons de tous les leviers nécessaires pour **lancer une campagne d'évaluation structurée et pertinente**.

Ces éléments permettent de **sécuriser le déploiement**, d'en démontrer la valeur ajoutée, et d'optimiser son impact auprès des points de vente, en alliant **cohérence, efficacité et bénéfices mesurables**.

L'**Espace Personnel d'Évaluation**, dédié à chaque commerce, facilite l'ensemble du processus : il permet **la prise de rendez-vous automatisée**, **le dépôt des éléments de preuve**, la transmission des consignes de préparation, ainsi que **les échanges nécessaires avec l'auditeur**. Cet espace assure une préparation optimale de l'audit et encadre sa réalisation.

À l'issue de l'évaluation, il délivre automatiquement **le rapport d'audit et l'attestation de performance**, garantissant ainsi une traçabilité complète et une valorisation immédiate des engagements du point de vente.

5 - COMMUNICATION SUR LES VALEURS DU LABEL - *Le Guide de communication*

Chaque commerce reçoit un **kit de valorisation éco-responsable** pour valoriser sa démarche éco-responsable. Ce kit comprend des **adhésifs vitrines, affiches et badges collaborateurs**, une **FAQ** pour familiariser les équipes avec les éléments de langage, une **valise graphique** pour décliner les outils de communication (affiches, vidéos, flyers, badges, PLV de comptoir), des **modèles de communication interne et externe** : communiqué de presse, campagne réseaux sociaux, informations clients.

Tous les supports intègrent un **QR Code** permettant au consommateur d'accéder à des informations sur le label, ses actualités, et la **localisation des commerces responsables** autour de chez lui via une carte interactive de France.

Une **boutique en ligne** propose également des supports complémentaires pour **renforcer la visibilité** de la démarche et valoriser les résultats obtenus.

6 - AMÉLIORATION ET PROGRESSION - *Les Fiches Actions*

Le parcours de progrès encadre les engagements du référentiel, suit les procédures et actions à mettre en œuvre, et établit une grille de progrès pour chaque engagement.

Les fiches action pour chaque engagement comprend une initiation au sujet, le contexte, les enjeux, les adaptations au commerce, l'explication de l'engagement, le point réglementaire, les actions à entreprendre pour atteindre les niveaux supérieurs, les écogestes à favoriser, les éléments de preuve à fournir. Des exemples, des ressources, et une check-list pour préparer le prochain audit.



ANIMATION DE LA COMMUNAUTÉ

La Plateforme Commerçant Responsable accompagne l'animation des équipes grâce à une palette d'outils concrets : **témoignages inspirants** de commerces engagés, **fiches actions** et **pratiques applicables**, **calendrier RSE** d'animations proposées, conseils pratiques et **décryptage des évolutions législatives**.

La **Newsletter hebdomadaire** des Commerçants Responsables donne les clés pour agir. Elle propose des **solutions concrètes**, **rapides à appliquer ou à adapter**, et valorise les **efforts des équipes** sur le terrain. Il est essentiel que les Commerçants Responsables se sentent soutenus, inspirés et connectés.

Notre ambition est de faire vivre la communauté des labellisés, en favorisant les **échanges entre pairs**, et en créant des **passerelles entre commerçants engagés**, à l'échelle locale et nationale. Dans cette optique, nous encourageons une communication **ouverte et collaborative**. Permettre aux commerçants de **partager leurs expériences** avec les réseaux territoriaux et les institutions locales, **renforce leur engagement** et donne une véritable **dynamique collective** à l'initiative.

Forts de notre expérience dans l'**animation de réseaux**, nous sommes convaincus que **l'échange et l'ouverture** sont des leviers puissants pour faire évoluer les pratiques et répondre aux **enjeux globaux** auxquels le commerce est confronté.

LE CADRE D'ÉVALUATION DU LABEL

✓ LA MÉTHODE D'ÉVALUATION

Pour les **points de vente indépendants**, la durée des évaluations dépend de la taille du magasin.

Si le point de vente est rattaché à une enseigne (succursale, affilié, franchisé), l'enseigne doit être labellisée Enseigne Responsable®, avec des engagements de performance révisés annuellement.

Les règles d'évaluation établies pour les réseaux :

- **Réseau de franchisés/affiliés** : Chaque franchisé ou indépendant, étant autonome, doit être audité individuellement. L'enseigne joue un rôle incitatif, mais chaque franchisé doit être audité pour être labellisé.
- **Réseau intégré** : Une règle d'échantillonnage, basée sur les pratiques ISO, est appliquée. La racine carrée du nombre total de sites est auditee. Par exemple, pour 100 points de vente, 10 seront audités. L'échantillonnage est sélectionné par l'auditeur.

✓ L'ATTRIBUTION ET LA DURÉE DU LABEL

Le label Commerçant Responsable est attribué lorsque les conditions suivantes sont remplies : réalisation de l'audit par l'OTI, obtention d'une **note d'au moins 2,5/4**, et conformité aux critères rédhibitoires du label. Si la note est inférieure à 2,5, le commerce a un mois pour fournir des preuves complémentaires. Si ces preuves permettent de dépasser la note de 2,5, le commerce est labellisé. Sinon, il peut se représenter plus tard, par exemple l'année suivante. Seul l'audit est facturé, pas la labellisation.

Pour les réseaux intégrés, il faut obtenir une note moyenne d'au moins 2,5/4 sur l'échantillonnage, sans qu'aucun point de vente ait une note inférieure à 2,0/4, et respecter les critères rédhibitoires. La note sur l'attestation des magasins du réseau intégré sera la moyenne obtenue sur l'échantillonnage. Si certains points de vente ne remplissent pas les critères, des actions correctives peuvent être apportées dans le même délai d'un mois, faute de quoi le réseau ne pourra pas être labellisé.

La labellisation se matérialise par une attestation de performance et un rapport d'évaluation. Le label est valable quatre ans à partir de la date de signature du rapport d'évaluation et peut être communiqué par le point de vente pendant toute sa durée de validité.

✓ LE DÉROULEMENT DE L'AUDIT

Les audits sont réalisés avec les commerces sur site ou à distance, selon la taille du point de vente (PDV), et sur présentation des éléments de preuve. La durée des évaluations varie selon la taille du PDV :

- **Petite taille (1 à 4 collaborateurs)** : audit à distance et élaboration du rapport.
- **Taille intermédiaire (5 à 10 collaborateurs)** : audit sur site ou en visio-assistance de 0,5 jour et élaboration du rapport.
- **Grande taille (plus de 10 collaborateurs)** : audit sur site d'une journée et élaboration du rapport.

Les critères et la méthode d'évaluation reposent sur une grille détaillée de **38 engagements**, répartis en **trois piliers** :

1. **Dimension humaine.** Relations responsables : collaborateurs, clients, fournisseurs, accompagnement continu, communication engagée
2. **Bâtiment responsable.** Point de vente éco-responsable, haute qualité d'usage, confort et bien-être des collaborateurs et des clients
3. **Intégration au territoire.** Participation à la dynamique et au développement économique local.

À l'issue des audits, le rapport d'évaluation est disponible sur l'Espace d'Évaluation Personnel de la Plateforme Commerçant Responsable. **Un suivi à 24 mois** est basé sur un audit à distance et un audit documentaire pour vérifier les informations dans le cadre de l'amélioration continue.



CONDITIONS FINANCIÈRES

NOS TARIFS COMPRENNENT

Pour tous les points de vente labellisés sur la période de 4 ans

- La redevance de labellisation
- Les frais de développement, d'inscription, administratifs et logistiques,
- L'accès à la Plateforme CR et à ses différents services,
- Les mises à jour des parcours de progrès et des fiches actions,
- Le pack de communication pour le point de vente et la communication vers les consommateurs.
- L'audit initial réalisée la première année, incluant la notation, le rapport et l'attestation de performance.
- L'audit de révision à 24 mois, avec mise à jour de la notation, du rapport et de l'attestation.

TYPOLOGIE DES PACKS :

PACK 1 de 1 à 4 collaborateurs. Audit initial à distance 2h. Audit de révision à 2 ans, à distance 1h.

PACK 2 de 5 à 10 collaborateurs. Audit initial sur site ou à distance 3h. Audit de révision à 2 ans, à distance 1h30.

PACK 3 Plus de 10 collaborateurs. Audit initial sur site 1 journée. Audit de révision à 2 ans, à distance 3h.

PROPOSITION CHIFFRÉE POUR LE COMMERCE

Chaque point de vente franchisé ou indépendant est audité individuellement.

< Tarifs valables sur la période de labellisation de 4 ans, selon la taille du commerce

2 200€ à 3 600€ ht /PDV

Les frais de déplacement et d'hébergement éventuels, pour les audits sur site, ne sont pas inclus.

Bon pour accord le
Signature et cachet de l'entreprise