



Fascicule 2 LIGNES DIRECTRICES



Identifier et hiérarchiser
les enjeux RSE en logistique



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES



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

DEFINITIONS CLES UTILISEES DANS L'ENSEMBLE DU REFERENTIEL

Activités logistiques

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

Ne sont pas compris dans le terme « logistique » :

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

Donneur d'ordres (DO)

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

Opérateurs d'activités logistiques (OAL)

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

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

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

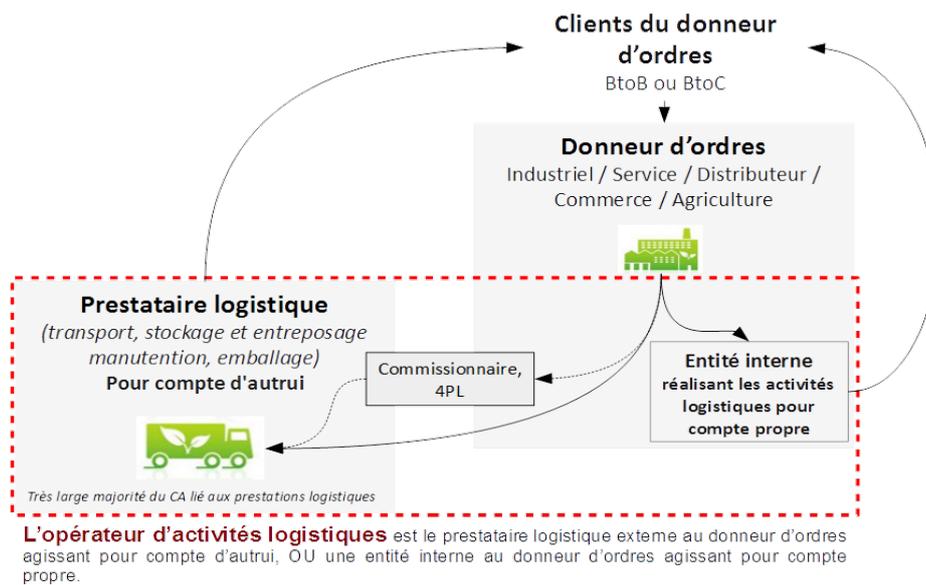


Illustration 1: Liens entre les notions de DO, PSL et OAL

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

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

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



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

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

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

Le fascicule 2 permet ainsi de :

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

LIENS AVEC LES AUTRES FASCICULES DU REFERENTIEL



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



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



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

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

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



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



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

DEFINITION – MATRICE DE MATERIALITE

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

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

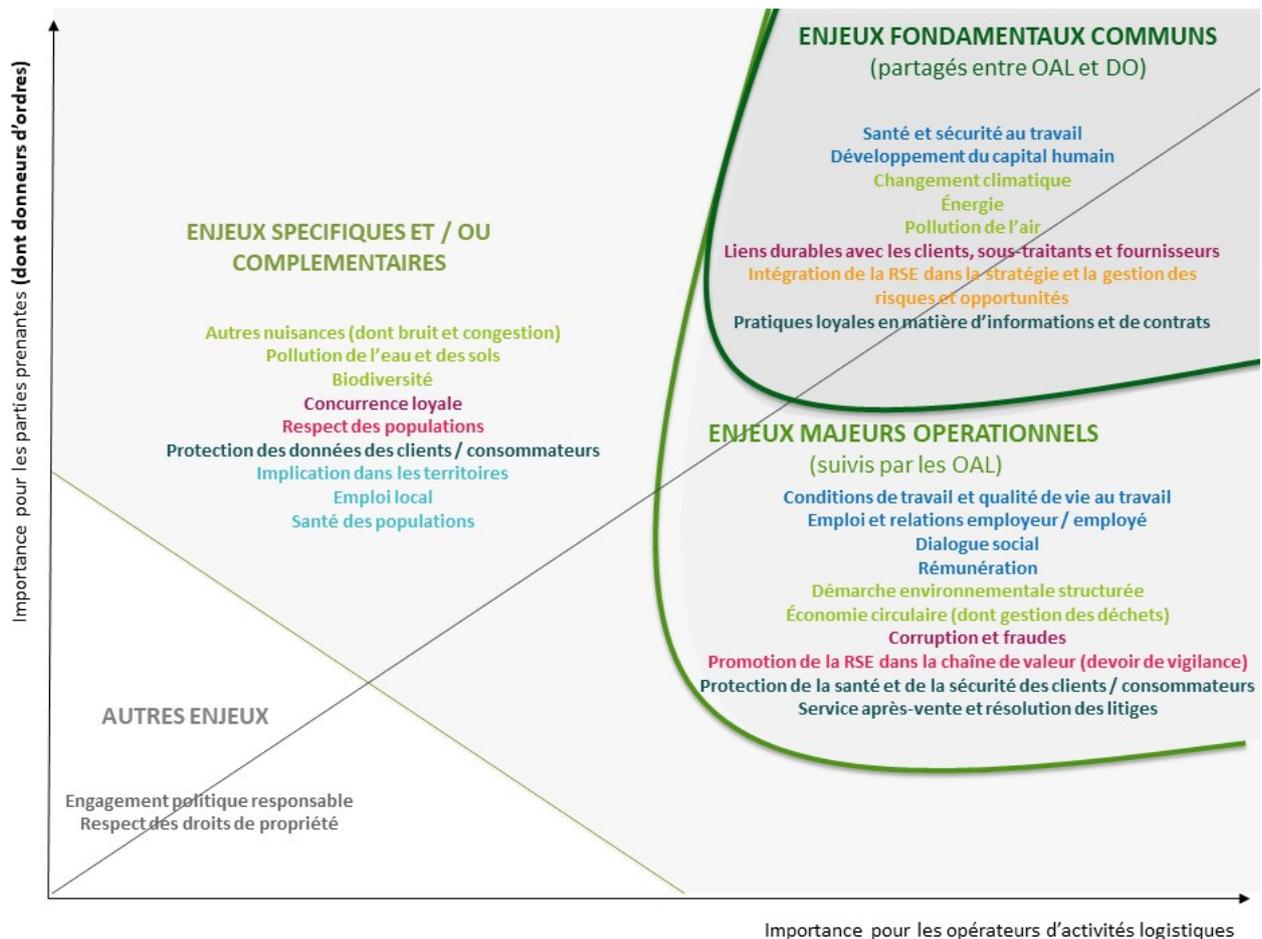


Illustration 2 : Matrice de matérialité simplifiée des enjeux RSE en logistique

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

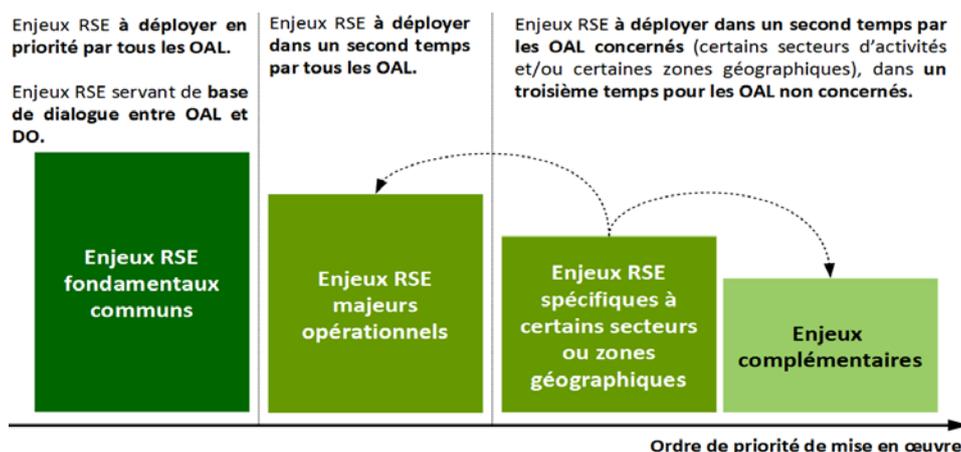


Illustration 3 : Proposition d'ordre de mise en œuvre des enjeux RSE en logistique



Ainsi :

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

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

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



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

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

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



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

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

2.1) SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

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

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



prenantes.

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

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

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

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

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

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

2.2) DEVELOPPEMENT DU CAPITAL HUMAIN

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

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

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

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





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

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

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

2.3) CHANGEMENT CLIMATIQUE



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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



Environnement

2.4) ÉNERGIE

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

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

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

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

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

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

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

2.5) POLLUTION DE L'AIR

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

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

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

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

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

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



Environnement



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

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

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

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

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

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

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



CHARTRE RELATIONS FOURNISSEURS RESPONSABLES

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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



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

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

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

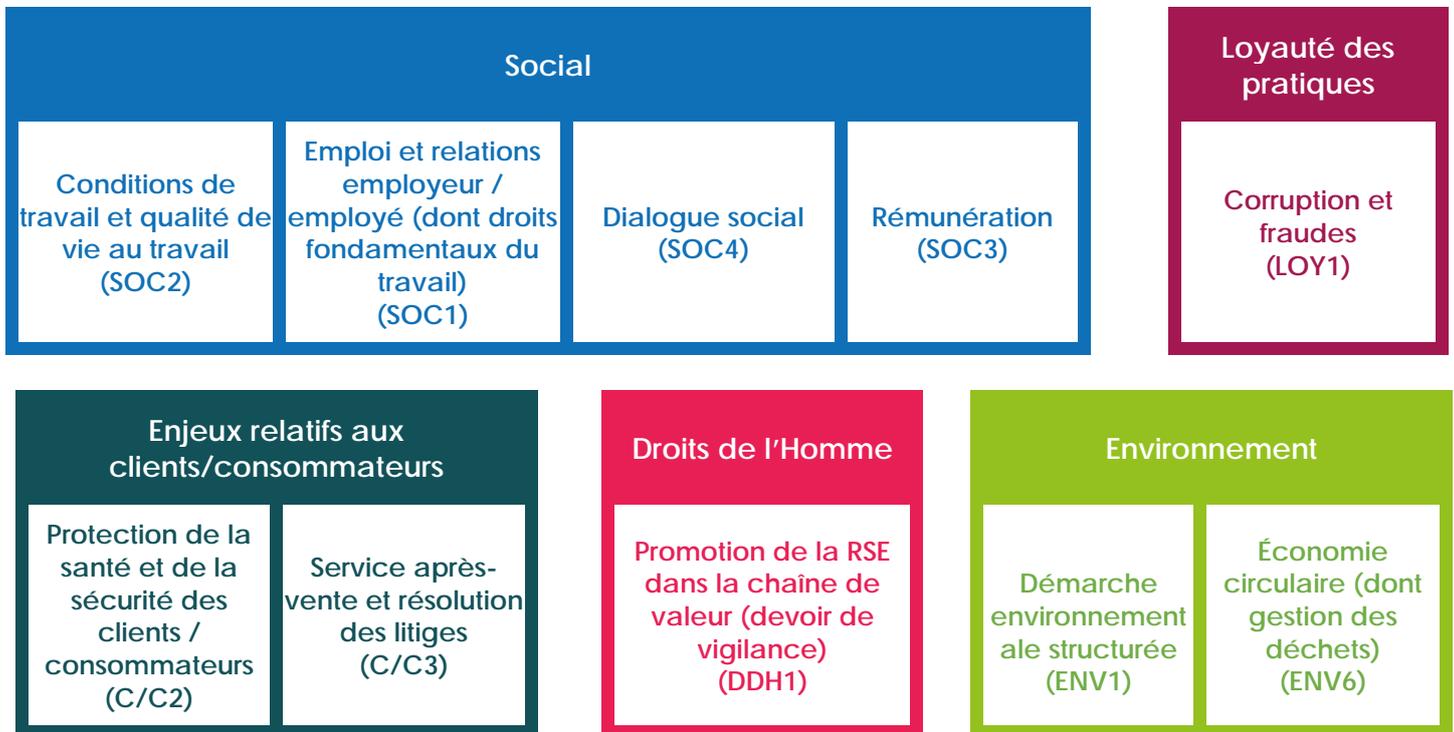


Illustration 5: Les 10 enjeux majeurs opérationnels d'une politique RSE au sein d'activités logistiques

3.1) CONDITIONS DE TRAVAIL ET QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

Cela concerne des enjeux tels que :

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

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

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

3.3) DIALOGUE SOCIAL

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

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

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

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

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

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





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

3.4) REMUNERATION

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

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

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

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

3.5) DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE STRUCTUREE

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

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

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

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

3.6) ÉCONOMIE CIRCULAIRE (DONT GESTION DES DECHETS)

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

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

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



Social



Environnement



Environnement



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



3.9) SERVICE APRES-VENTE ET RESOLUTION DES LITIGES

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

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

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

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

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

3.10) CORRUPTION ET FRAUDE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

¹⁹ Cornu G., Vocabulaire juridique, PUF, 2007



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

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

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

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



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

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

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

Ainsi :

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



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

4.1) POLLUTION DE L'EAU ET DES SOLS



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

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

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



4.2) AUTRES NUISANCES (DONT BRUIT ET CONGESTION)

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

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

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

4.3) BIODIVERSITE

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

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

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

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

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

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

4.4) IMPLICATION DANS LES TERRITOIRES

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

Cette contribution peut passer par exemple par :

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

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

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



4.5) EMPLOI LOCAL

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

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

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

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

4.6) SANTE DES POPULATIONS

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

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

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

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

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

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

4.7) CONCURRENCE LOYALE

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

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

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

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



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

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

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

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

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

4.8) RESPECT DES POPULATIONS

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

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

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

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

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

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

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

4.9) PROTECTION DES DONNEES DES CLIENTS / CONSOMMATEURS

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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