

**DISPOSITIF ENSEIGNE RESPONSABLE®
DISPOSITIF POINT DE VENTE RESPONSABLE®**

20 janvier 2020

PREAMBULE

Construire dès l'origine de l'association une démarche de progrès structurée pour engager les enseignes.

La démarche de progrès structurée de l'association, entreprise depuis 2008, donne le jour dès l'année suivante à la Convention d'Engagement volontaire du Commerce Organisé, puis à des parcours de progrès et d'indicateurs par l'élaboration d'un référentiel d'engagements en 2011, en partenariat avec le Groupe SGS.

Les premiers LABEL ENSEIGNE RESPONSABLE® sont remis par les Pouvoirs Publics lors de la COP21, en décembre 2015.



LABEL **ENSEIGNE
RESPONSABLE®**
generation-responsable.fr



LABEL **POINT DE VENTE
RESPONSABLE®**
generation-responsable.fr

**DISPOSITIF LABEL ENSEIGNE RESPONSABLE
UNE APPROCHE ALIGNÉE SUR L'ISO 26000 EN CONVERGENCE AVEC LES ODD**



UNE APPROCHE ALIGNÉE SUR L'ISO 26000

Le Référentiel Enseigne Responsable est constitué d'une liste d'une cinquantaine d'engagements qui n'exclut aucun champ de la responsabilité et qui correspondent aux sept 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 – pauvres, riches et à revenu intermédiaire – 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 du Référentiel Enseigne Responsable. **Le Label Enseigne Responsable couvre 14 des 17 ODD.**

LE SOUTIEN DES POUVOIRS PUBLICS

Cette démarche est appuyée, dès l'origine, par les Fédérations Professionnelles du Commerce - la Fédération Française de la Franchise, la Fédération du Commerce Coopératif et Associé, la Fédération pour la Promotion du Commerce Spécialisé.

En mars 2013, le Ministère de la Transition écologique et solidaire formule l'encouragement et le soutien des pouvoirs publics aux actions de l'association en faveur du développement durable dans le secteur du Commerce Organisé.

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 de reconnaissance « Enseigne Responsable » en 2015.

L'EXPERIMENTATION GOUVERNEMENTALE LABEL RSE SECTORIELS

Pour mobiliser et encourager les entreprises dans leur démarche RSE, la plateforme RSE (France Stratégie, Institut rattaché au Cabinet du Premier Ministre) lance une expérimentation de labels RSE sectoriels adaptés aux TPE, PME et ETI. Le Collectif Génération Responsable sélectionné parmi 12 fédérations professionnelles reçoit l'appui de l'Etat à la création de son LABEL POINT DE VENTE RESPONSABLE pour les entreprises du commerce attestant la qualité de sa gestion dans les domaines environnementaux et sociaux et la mise en place d'un mécanisme d'accréditation par un organisme certificateur indépendant.

LA MÉTHODE D'ÉVALUATION DU LABEL ENSEIGNE RESPONSABLE

- Un référentiel d'évaluation sur 5 niveaux : de la prise de conscience à l'excellence. Les chemins de progrès par étape.
- Une évaluation réalisée (par un Organisme Tiers Indépendant) attestant de la démarche accompagnée d'un rapport détaillé sur les points forts et points perfectibles de l'enseigne.
- Un label attribué par un Comité Ethique d'Agrément de labellisation composé d'experts indépendants et des parties prenantes du Commerce. Le Collectif Génération Responsable est le garant de la crédibilité des engagements en RSE.

Chaque enseigne graduellement chaque année sélectionne ses priorités d'actions et challenge ses équipes sur l'année à venir.

UNE DÉMARCHE PROGRESSIVE EST PROPOSÉE :

- « **Mon enseigne est engagée** », un premier niveau d'engagement.
- « **Mon enseigne est responsable** », mon enseigne est évaluée sur ma démarche globale.

ATTRIBUTION DU LABEL ENSEIGNE RESPONSABLE®

LE COMITÉ ETHIQUE D'AGRÉMENT

Ce label est attribué et validé par un Comité Ethique d'Agrément qui se réunit 2 fois par an pour valider les résultats de l'audit de performance réalisé par l'OTI (Organisme Tiers Indépendant).

Le Comité est constitué des experts indépendants ainsi que les parties prenantes du Commerce, des enseignes adhérentes, des représentants des Pouvoirs Publics, de nos Fédérations du Commerce, des représentants des partenaires officiels du Club, des représentants des territoires, d'une ou plusieurs ONG, et prochainement d'un représentant du Club Clients du CGR.

* LABELLISATION NIVEAU 1 « ENSEIGNE ENGAGÉE »

L'enseigne s'engage en signant la convention volontaire d'engagement du Commerce Organisé.

L'attribution porte sur 5 actions prioritaires choisies par l'Enseigne.

Chacune de ces 5 actions doit être évaluée (évaluation documentaire de SGS) avec une note minimale de 3 pour que l'enseigne puisse prétendre au Label « Enseigne Engagée ».

Les conclusions de l'évaluation et l'avis de SGS sont présentés au Comité Ethique d'Agrément pour validation.

Ce Label est attribué pour 2 ans et fait l'objet d'un plan de surveillance annuel.

L'enseigne présente l'année suivante 5 nouvelles actions qui seront évaluées de manière documentaire et qui devront faire l'objet d'une note minimale de 3 pour que le label de niveau « Enseigne Engagée » puisse être maintenu.

Ce niveau d'engagement n'est pas une étape obligatoire. L'enseigne peut décider de s'orienter dès sa première année vers le Niveau « Enseigne Responsable ».

A l'issue de la 2^{ème} année, l'enseigne poursuit sa démarche de progrès vers le niveau « Enseigne Responsable ».

* LABELLISATION NIVEAU 2 « ENSEIGNE RESPONSABLE »

L'attribution du Label Enseigne Responsable porte sur l'ensemble des engagements.

L'évaluation est réalisée selon le référentiel de notation, menée auprès de la tête de réseau.

Chaque engagement fait l'objet d'une note de 1 à 5. La note finale de performance est la moyenne des notes attribuées à chaque engagement.

L'évaluation donne lieu à un rapport et à un avis de l'auditeur. Les conclusions de l'audit sont présentées au Comité Ethique d'Agrément pour validation.

Ce label attribué pour 3 ans fait l'objet d'un plan de surveillance annuel afin de s'assurer du maintien de l'engagement et de mesurer l'évolution du plan d'actions de l'enseigne.

Cette labellisation « Enseigne Responsable® » ouvre droit à l'enseigne à s'engager sur le label « Point de Vente responsable® » dès la première année.

DEUX DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT SOUTENUS PAR UN MAILLAGE TERRITORIAL

Le dispositif
Enseigne Responsable®

1	2	3	4
La pédagogie Les <u>GreenDays</u> Les ateliers	L'engagement La démarche d'évaluation	Les outils Guide + Manuel Opérateur	La communication Le faire savoir des adhérents

Le dispositif
Point de Vente Responsable®

1	2	3	4
La pédagogie Guide + Manuel Opérateur	L'engagement La démarche d'évaluation	La plateforme PDVR L'outil de pilotage et d'animation	L'événement Grand Public sur les territoires



**DISPOSITIF LABEL POINT DE VENTE RESPONSABLE
TROIS PILIERS POUR AGIR, EN CONVERGENCE VERS LES ODD**

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

LES ENGAGEMENTS, 3 PILIERS POUR AGIR

La qualité d'accueil :

Des relations responsables, Un accompagnement continu, Une communication engagée

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

L'intégration du PDVR au territoire :

Un point de vente qui participe à la dynamique et au développement économique de son territoire.

LA MÉTHODE D'ÉVALUATION DU LABEL POINT DE VENTE RESPONSABLE

Mise en place d'une note par pilier, et une seule moyenne.

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

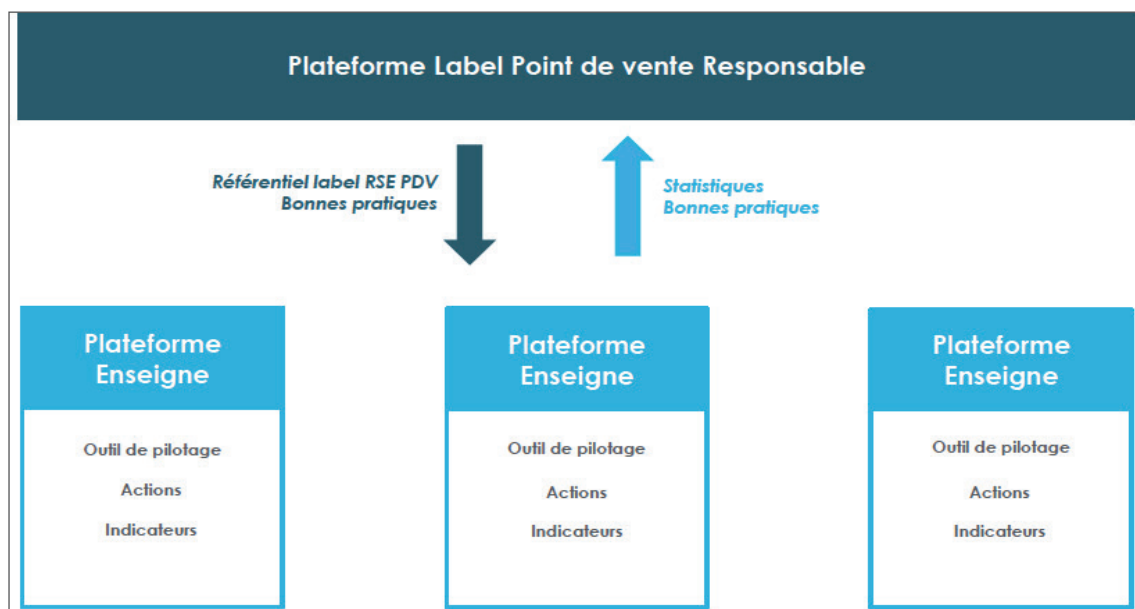
Pour le modèle franchisé, l'audit est organisé en direct avec les indépendants. C'est un modèle à distance + rendez-vous physique avec des PDV représentatifs sélectionnés par l'auditeur.

Un Point de Vente = 1 Label. Ce label est valable 3 ans, avec un suivi à distance à 18 mois.

LA PLATEFORME POINT DE VENTE RESPONSABLE SUR MESURE

Mise à disposition d'un outil de pilotage (automatisation) et d'animation sur mesure qui permet de :

- partager et centraliser l'information
- remonter des données
- mesurer les résultats et évaluer les progrès
- piloter et animer.



Chaque enseigne dispose d'une plateforme dédiée pour son propre pilotage.

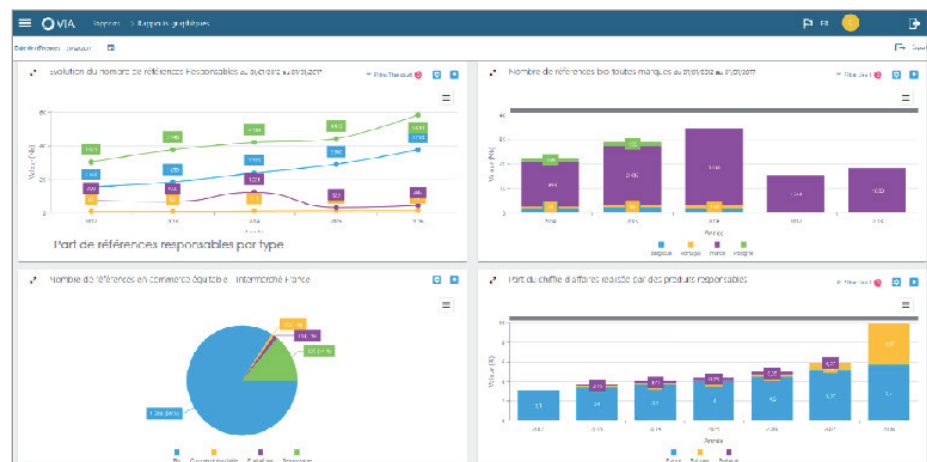
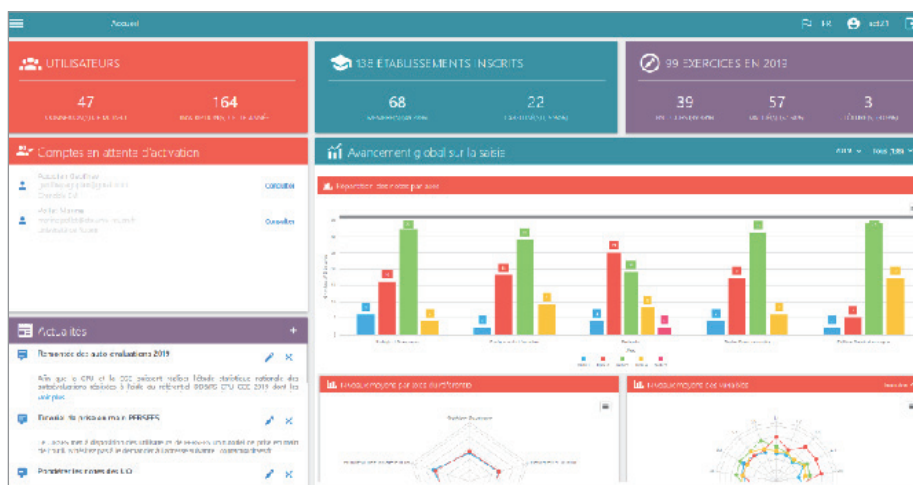
Ses fonctionnalités pour l'enseigne

- Administration du Référentiel Label Point de Vente Responsable
- Partage des fiches de bonnes pratiques ou initiatives
- Statistiques et extraction de données

Ses fonctionnalités pour le point de vente

- Partage de bonnes pratiques et suivi des actions
- Collecte des indicateurs
- Processus de labellisation, y compris le système de notation, la synthèse de l'analyse et les tableaux de bord de l'évaluation
- Tableaux de bord de pilotage
- Reporting digital
- Messagerie et échanges.

www.facetoface-franchise.com



SAS FacetoFace France
300 route des Crêtes
Les Espaces Antipolis - CS 70116
06902 Valbonne Sophia Antipolis

Siret 810 422 618 00019 - APE 7022 Z
TVA intracommunautaire FR17 810422618
mail jocelyne@facetoface-franchise.com
tel + 33(0)9 54 04 00 00 - (0)6 09 64 36 30

FacetoFace est, par contrat, la Société de gestion des partenariats du Collectif Génération Responsable®
Producteur de ses événements et publications. De ses dispositifs/plateformes de pilotage et d'animation

LES TROIS DISPOSITIFS PROPOSÉS AUX POINTS DE VENTE

Module 1 - Pédagogie / Evaluation / Plan de Progrès

Inscription en ligne, fourniture de la liste des éléments de preuve à adresser
Remise d'un Livret d'accueil + Guide Point de Vente Responsable (version digitale)

La démarche d'évaluation

Mise en oeuvre de l'audit, fourniture du rapport.
Audit de contrôle à 18 mois.

Remise du Manuel Opérateur constitué de l'ensemble des outils, procédures, documents d'information et bonnes pratiques pour la mise en oeuvre du plan de progrès (version digitale)

Communication de la labellisation sur le point de vente.

Module 2 - Pédagogie / Evaluation / Plan de Progrès / Outil de pilotage

Gestion du dossier en ligne

L'inscription se fait en ligne mais également la gestion des rendez-vous pour les audits sont automatisés, La gestion (réception/relance) des éléments de preuve

Le livret d'accueil et le Guide du Point de Vente sont à disposition sur la plateforme.

Sont ajoutés des éléments pédagogiques (tutos, vidéos, outils) sur les basics du DD, les Objectifs de Développement Durable, les enjeux et les engagements.

Le Manuel Opérateur est à disposition sur la plateforme.

La démarche est automatisée

- Administration du référentiel Label Point de vente responsable
- Partage des fiches de bonnes pratiques ou initiatives
- Statistiques et extraction de données
- Fonctionnalités pour le point de vente : Partage de bonnes pratiques et suivi des actions, Collecte des indicateurs, Processus de labellisation, y compris le système de notation, la synthèse de l'analyse et les tableaux de bord de l'évaluation, Tableaux de bord de pilotage, Reporting digital, Messagerie et échanges.

Module 3 - Pédagogie / Evaluation / Plan de Progrès / Outil de pilotage et d'animation

Au module 2, s'ajoute un module d'animation du point de vente personnalisé à l'enseigne et animé par un conseiller.

Challenge entre points de vente inter-enseigne
Communication de bonnes pratiques ciblées
Communication d'actions spécifiques développées par l'enseigne.
Animation ciblée par point de vente avec mise en place d'actions correctives

Une animation évolutive dans le temps réalisée par des conseillers dédiés à l'enseigne.

ATTRIBUTION DU LABEL POINT DE VENTE RESPONSABLE

Les référentiels Enseigne Responsable et Point de Vente Responsable sont la propriété exclusive du Collectif Génération Responsable. Le Collectif Génération Responsable est le garant de la crédibilité des engagements en RSE de ces deux démarches d'évaluation.

Toutes ces démarches sont validées par le Comité Ethique d'Agrément qui se réunit chaque année pour débattre des résultats et émettre des conseils ou recommandations aux réseaux ou dans le cadre de l'organisation du dispositif.

Chaque année le Collectif remet les labels dans le cadre d'une manifestation qui permet la mise en valeur des réseaux labellisés et d'initiatives points de vente.

COMMERCIALISATION DES DISPOSITIFS

La gestion du PDVR 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.

FacetoFace investit depuis 2015 dans le PDVR. Gestionnaire, depuis 12 ans, par contrat, de la production des événements et des publications du CGR, F2F est également producteur des dispositifs et plateformes de pilotage et d'animation.

Nos éléments de facturation, suivant le dispositif sélectionné comporte les frais d'inscription, les frais de développement, les frais et l'assistance d'animation, les frais de communication, la fourniture du Guide et du Manuel Opérateur, les frais administratifs et de logistique, la location de l'outil de pilotage et d'animation, les frais d'audit, l'élaboration de la notation et du rapport, et la synthèse de l'analyse.

Pour les franchisés ou commerçants indépendants, un système d'abonnement mensuel avec prélèvement automatique est mis en place afin de lisser les coûts sur les 3 années.

Pour les points de vente intégrés, une étude est réalisée qui prend en compte l'outil de pilotage par un collaborateur du siège de l'enseigne, avec la possibilité d'une mise en place de l'animation par point de vente réalisée par nos conseillers/animateurs.