



2

ANALYSE DES RÉSULTATS
ENSEIGNE
RESPONSABLE®
2015-2025

UN COMMERCE EN PLEINE TRANSFORMATION

Créé en 2015, le Label Enseigne Responsable® a permis de réaliser une analyse approfondie des résultats des évaluations sur les dix dernières années. Cette étude offre un panorama global des engagements RSE des enseignes du commerce et met en lumière une progression significative dans l'adoption de ces pratiques.

Ces enseignes, véritables pionnières en matière de démarche d'amélioration continue, se montrent à la hauteur des attentes et des exigences croissantes des consommateurs. Par ailleurs, ces engagements favorisent l'amélioration des conditions de travail, renforcent la différenciation concurrentielle, permettent d'anticiper les risques et contribuent à l'usage durable des ressources.

LA DÉMARCHE ENSEIGNE RESPONSABLE® GARANTIR ET OFFICIALIZER SON ENGAGEMENT

Le Label Enseigne Responsable® vise à évaluer le niveau de performance atteint par l'enseigne à l'aide d'un référentiel de performance établi par les parties prenantes du commerce.

Cette démarche sectorielle, structurée et structurante, engage les entreprises du commerce en France et à l'international, à progresser et à démontrer lisiblement leur impact positif.

Le Référentiel Enseigne Responsable® est constitué d'une liste d'une cinquantaine d'engagements qui n'exclut aucun champ de la responsabilité et qui correspond aux sept questions centrales abordées par l'ISO 26000. Le Label couvre 14 des 17 ODD.

- Un référentiel d'évaluation sur 5 niveaux.
- Une évaluation réalisée par un Organisme Tiers Indépendant.
- Un rapport détaillé sur les points forts et les points perfectibles de l'enseigne.
- Un label validé par le Comité Éthique d'Agrément composé des parties prenantes du commerce.



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.

label-enseigne-responsable.com



RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS ENSEIGNE RESPONSABLE® 2015-2025

C'est vraiment encourageant de voir que les pratiques RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) gagnent en importance et en visibilité. Il est essentiel que les entreprises continuent à investir dans ces initiatives, même si les ressources peuvent parfois sembler limitées.

L'augmentation des effectifs dédiés à la RSE et l'intégration de ces équipes au CODIR (comité de direction) montrent une volonté réelle de s'engager sur ces questions cruciales. C'est une tendance qui mérite d'être applaudie et encouragée.

LES ENSEIGNES ENGAGÉES DANS LA DÉMARCHE ENSEIGNE RESPONSABLE®, C'EST :

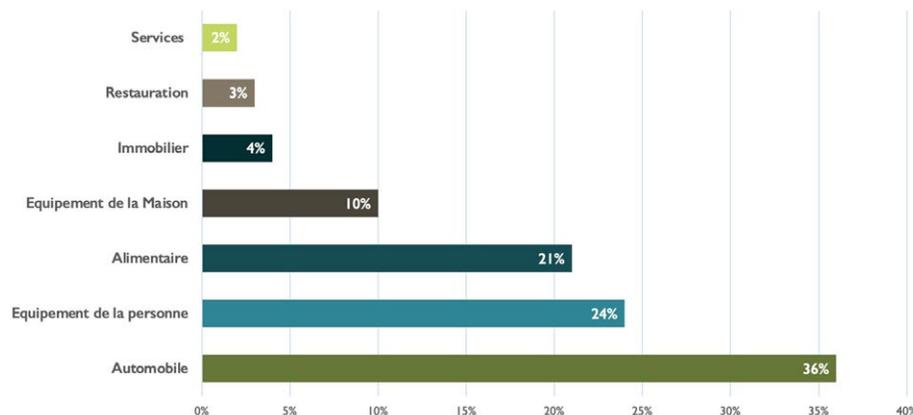
- 30 enseignes mobilisées depuis 2015 à 2025
- 15 350 points de ventes en France
- 155 000 collaborateurs
- 47,5 milliards de CA



LES SECTEURS D'ACTIVITÉS

TROIS SECTEURS sont majoritairement représentés :
l'Automobile 36%, l'Équipement de la personne 24% et l'Alimentaire 21%

Ces entreprises représentent **47,5 milliards de chiffre d'affaires**.
La répartition des enseignes engagées par activité est la suivante :



L'ORGANISATION PROFESSIONNELLE MOBILIANS, pionnière dans l'impulsion de la Démarche d'Engagement

La Fédération Mobilians s'est distinguée en tant que pionnière, adoptant une démarche résolument ambitieuse dans son domaine.

Grâce à son engagement et à ses initiatives novatrices, elle a profondément transformé le paysage industriel et économique, tout en promouvant des pratiques durables.

Mobilians, avec son approche proactive et ses initiatives avant-gardistes, continue de jouer un rôle déterminant dans le développement et la transformation du secteur automobile.

Sa capacité à impulser des changements significatifs témoigne de son leadership et de sa vision pour un avenir durable et innovant.

620 points de vente labellisés Commerçant et Service Responsables !



NOMBRE DE POINTS DE VENTE

Résultats 2024

En France, le nombre de points de vente par enseigne va de 0 (pour la vente par correspondance) à 3 000.

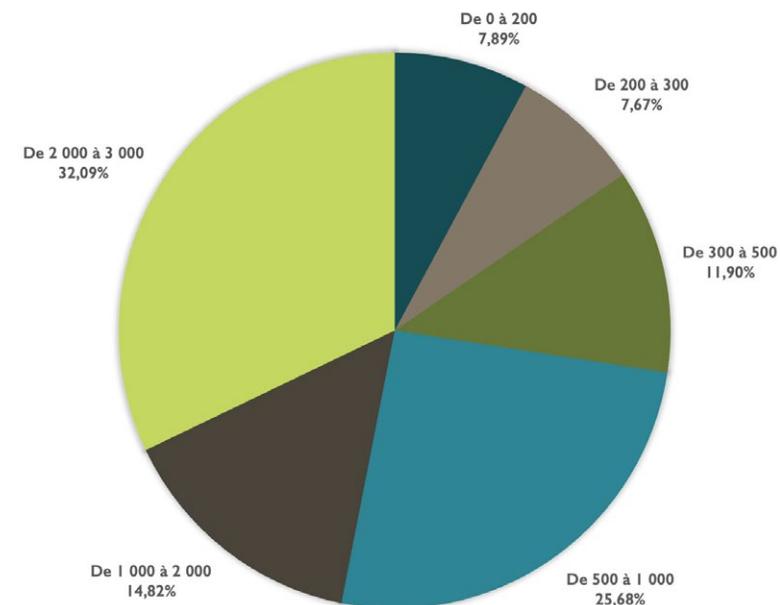
Les Enseignes Responsables® représentent **15 356 points de vente** de 90 à 3 000 magasins en France.

Une entreprise socialement responsable joue un rôle clé dans le développement local en allant au-delà de ses résultats financiers.

Elle contribue activement à l'épanouissement des communautés locales en créant des emplois, en soutenant les PME locales, en investissant dans des infrastructures vitales et en améliorant la qualité de vie de son environnement.

Cela permet de réduire les inégalités et d'avoir un impact positif sur l'environnement.

Taille des réseaux : Répartition des points de vente, de 0 à 3000/ enseigne



NOMBRE DE COLLABORATEURS

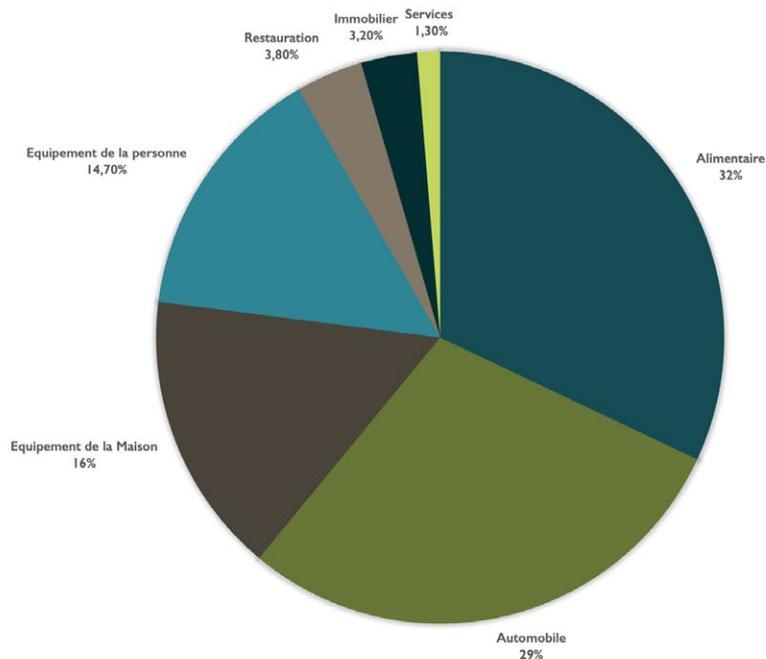
Résultats 2024

Avoir des salariés impliqués et engagés dans sa démarche RSE, est une nécessité absolue. Les Enseignes Responsables® représentent 155 000 collaborateurs.

Les recommandations pour embarquer :

- Des salariés sensibilisés aux défis sociaux et environnementaux sont plus enclins à s'engager activement dans les actions de leur entreprise.
- Saviez-vous que les entreprises qui organisent des temps forts RSE réussissent à impliquer beaucoup plus de collaborateurs supplémentaires dans leurs actions ?
- Apprenez à créer un réseau interne d'ambassadeurs RSE qui amplifie l'impact de votre démarche. Ils mobilisent et inspirent leurs collègues au quotidien.

Répartition des effectifs par activité.



2024 ! LA PLEINE PROGRESSION

DE LA NOTATION DES ENSEIGNES ENGAGÉES !



26% des enseignes obtiennent la LETTRE **A**



63% des enseignes obtiennent la LETTRE **B**

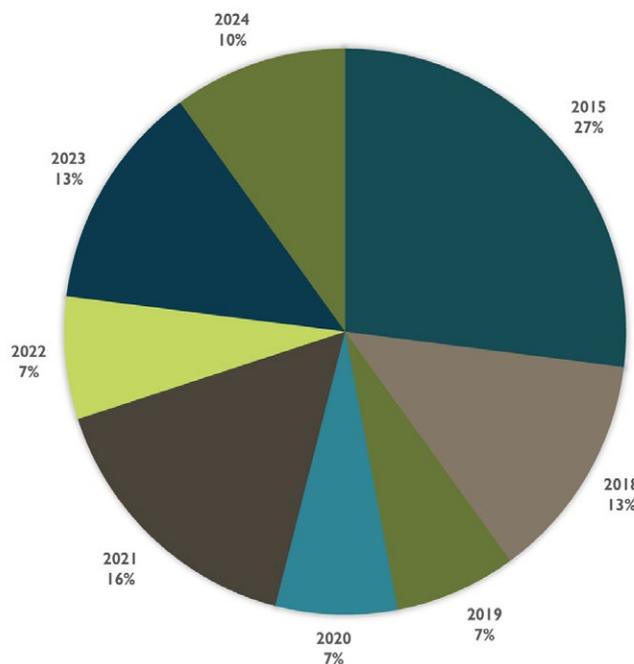


11% des enseignes obtiennent la LETTRE **C**

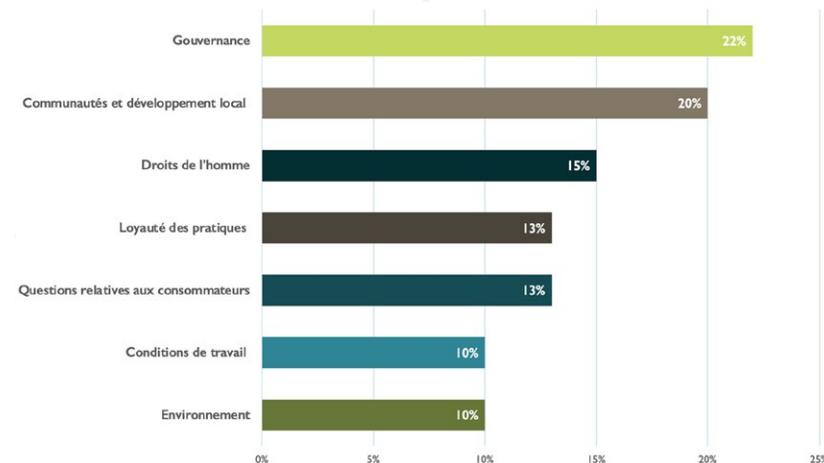
10 ANS DE LABELLISATIONS ENSEIGNE RESPONSABLE®**2015 - 2025****40%** des enseignes engagées depuis 2015 à 2018.

Le fait que les équipes soient soumises à des défis de manière régulière, avec une remise en question annuelle de leurs pratiques et processus, reflète une dynamique positive et proactive. Cette approche leur permet non seulement d'identifier leurs forces et leurs faiblesses, mais aussi de se fixer de nouveaux objectifs ambitieux chaque année. En adoptant ce mode de fonctionnement, elles témoignent d'une réelle volonté de progression continue et d'excellence. Cette quête d'amélioration constante favorise non seulement la performance individuelle et collective, mais contribue également à renforcer l'innovation et l'adaptabilité face aux défis futurs. C'est une démarche structurée qui incarne l'esprit d'évolution et l'engagement envers des standards toujours plus élevés.

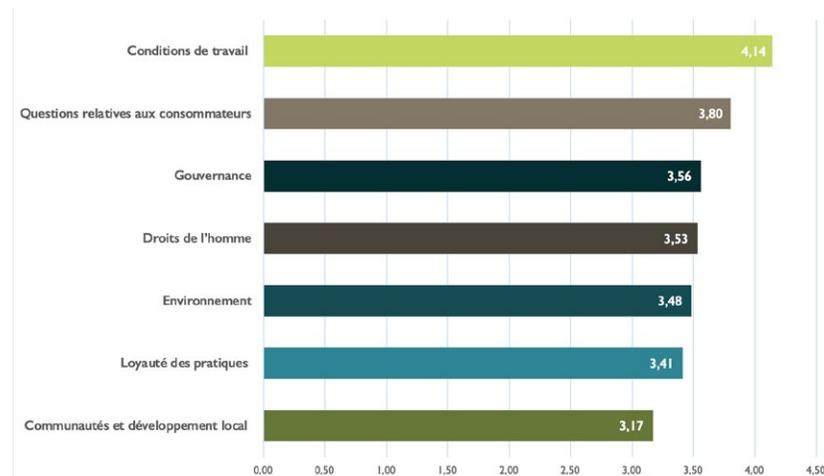
Année d'engagement des enseignes

**10 ANS DE LABELLISATIONS ENSEIGNE RESPONSABLE®****2015 - 2025****Progression des notes**

La progression des notes, sur les 5 dernières années, relatives aux champs d'action du Référentiel Enseigne Responsable sont les suivantes :



Les notes moyennes 2024 (notation sur 5) des champs d'action du Référentiel Enseigne Responsable sont les suivantes :





Cette étude met en lumière des problématiques comme le manque de ressources, la mise à l'écart de thématiques telles que le handicap ou la biodiversité, ainsi que les tensions générationnelles et les déséquilibres entre réduction des coûts et recherche de qualité.

Elle souligne également le « top des engagements », mettant en avant les actions les plus marquantes et suivies sur l'ensemble des champs d'action, dont certains bénéficient d'un soutien renforcé.

LES DÉFIS ET LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉS PAR LES ENSEIGNES

I. Gouvernance

- Les budgets alloués aux directions RSE sont souvent insuffisants, obligeant ces dernières à constamment solliciter les responsables financiers ou à se fondre dans des budgets globaux dédiés à la communication et au marketing.
- Le manque de ressources humaines reste une problématique majeure, avec des directions ou responsables RSE souvent isolés et dépourvus de véritables équipes pour les soutenir.
- Dans un contexte général marqué par l'incertitude et une atmosphère anxieuse, le développement de projets RSE est freiné, d'autant plus lorsque le retour sur investissement de ces initiatives s'avère difficile à démontrer.

2. Droits de l'homme

- La thématique du handicap demeure largement négligée et reléguée à un rôle secondaire, alimentée par des croyances limitantes et des arguments justifiant l'inaction.

3. Conditions de travail

- Les réseaux RSE sont parfois démotivés par la multiplication de « petites actions » ou initiatives aux résultats peu concluants et non significatifs, accompagnés d'un faible engagement de certains collègues ou managers.
- Une fracture générationnelle persiste entre les méthodes traditionnelles des services RH et les attentes grandissantes des jeunes générations, notamment sur des sujets comme le télétravail, illustrant un choc entre ces deux mondes.

4. Environnement

- Les thématiques de la biodiversité et de la gestion de l'eau sont souvent marginalisées, voire ignorées.
- La préoccupation disproportionnée envers le carbone tend à occulter d'autres dimensions importantes et connexes liées aux enjeux environnementaux, résumée par l'expression : « l'arbre carbone qui cache la forêt ».

5. Loyauté des pratiques

- Ce volet présente une grande disparité selon les entreprises. Les grandes structures tendent à être mieux informées et conformes aux attentes, alors que les plus petites montrent souvent un manque de sensibilisation.
- Les achats responsables peinent à se développer, en partie à cause de la priorité donnée aux prix au détriment de l'anticipation des risques. La crise sanitaire liée au COVID-19 semble déjà effacée des esprits, réduisant les efforts de prévoyance.

6. Consommateurs

- La mesure de la satisfaction client est insuffisante, ce qui reste étonnant dans un contexte où cela pourrait être un levier stratégique.
- Une obsession généralisée pour la réduction des coûts prend le pas sur l'amélioration de la qualité, avec une tendance à privilégier les prix bas plutôt que de rechercher une qualité supérieure.

7. Actions sociétales

- Les entreprises rencontrent des difficultés à mettre en œuvre des initiatives alignées avec leur cœur de métier, ce qui nuit à leur capacité à s'engager pleinement sur des sujets sociétaux.
- Le pilotage de ces actions manque souvent de structure et repose sur des approches au cas par cas, limitant leur cohérence et leur impact.



TOP 3 des engagements CONDITIONS DE TRAVAIL

- 1- Emploi et relations employeur/employés
- 2- Développement du capital humain
- 3- Préserver la santé et la sécurité des collaborateurs

La note la plus élevée ! Une moyenne de 4,14 !

Une progression de 10% en 5 ans. Majoritairement, dans 84% des cas, les enseignes placent les conditions de travail, la santé et la sécurité au coeur de leurs priorités et s'engagent à les améliorer continuellement par des pratiques structurées et innovantes :

Le dialogue Social et la participation des Collaborateurs

- Réunions régulières avec diffusion transparente des comptes rendus.
- Initiatives participatives : boîte à idées numérique, baromètres sociaux, déjeuners thématiques et rapports d'étonnement pour les nouveaux arrivants.
- Consultation proactive : négociations sur le télétravail, l'intéressement...

Santé et Sécurité

- Réduction des accidents : baisses significatives des taux d'accidents (jusqu'à 21 %).
- Formation et prévention : programmes obligatoires, outils pour déclarations et initiatives comme les « ¼ d'heure sécurité ».
- Bien-être au travail : des programmes (gestion des émotions, nutrition, TMS) et de la sensibilisation active aux EPI.

Développement des Compétences

- Diversité et égalité : 70 % des collaborateurs formés à la diversité, suivi des besoins via des portails et des outils innovants (Digiforma, Maurin Business Academy).
- Promotion interne : initiatives et application pour encourager la mobilité.

Conditions de Travail et Bien-être

- Flexibilité : télétravail, horaires adaptés, équipements ergonomiques, et activités de Team Building.
- Reconnaissance externe : distinctions comme « Meilleur employeur 2023 » et satisfaction des collaborateurs en hausse.

Agilité et Pratiques Inspirantes

- Approche proactive : réponses innovantes aux tensions du marché de l'emploi (acomptes hebdomadaires, réseaux sociaux pour recruter).
- Vision stratégique : maîtrise des enjeux locaux et sectoriels avec un suivi rigoureux des indicateurs clés pour des ajustements pertinents.



TOP 3 des engagements GOUVERNANCE

- 1- Identifier ses parties prenantes
- 2- Mesurer la satisfaction de ses parties prenantes
- 3- Rédiger sa politique RSE

Une belle croissance : 22% en seulement 5 ans !

Les enseignes disposent d'une vision à moyen et long terme, avec des objectifs alignés sur leurs ambitions et sur les cadres réglementaires.

Grâce à une structure solide, une vision claire à long terme et des outils stratégiques performants, les enseignes mettent en œuvre des initiatives responsables, engageant toutes les parties prenantes dans une dynamique d'amélioration continue.

• Intégration stratégique :

Le DD est pleinement intégré dans le pilotage des services.

• Sensibilisation et communication

Organisation régulière d'échanges, diffusion d'informations via un portail interne. Mise en place d'une newsletter dédiée au DD. Des e-learning variés accessibles pour approfondir les sujets liés à la RSE.

• Politique d'intéressement axée RSE

Pour certaines enseignes, 30 % de la performance est liée à des critères RSE, renforçant l'engagement des collaborateurs à tous les niveaux.

• Réalisations majeures

Maintien de certifications, cartographies d'impacts (biodiversité, déchets), et obtention de distinctions comme l'évaluation EcoVadis.

• Vision claire à long terme

Les enseignes disposent d'une vision à moyen et long terme, avec des objectifs alignés sur les ambitions de l'entreprise et les cadres réglementaires (ex. CSRD).



TOP 3 des engagements COMMUNAUTÉS & DÉVELOPPEMENT LOCAL

- 1- Encourager les partenariats locaux
- 2- Investissement dans la société
- 3- Budget dédié au bénévolat et mécénat de compétences

Une belle croissance : 20% en seulement 5 ans !

Engagé activement dans des initiatives solidaires et sociales, ces initiatives incarnent une vision cohérente et alignée avec son cœur d'activité, mettant en lumière l'impact positif sur la société. À travers des projets locaux, des partenariats avec des associations régionales et un soutien renforcé au bénévolat, elles favorisent l'engagement des collaborateurs et créent des liens étroits avec les communautés.

Des projets solidaires

- Déploiement d'un projet avec la mise en place d'un comité parties prenantes pour améliorer le programme et le modèle économique.
- Actions locales comme les DuoDays, partenariats avec les lycées professionnels, sponsoring d'événements sportifs locaux.

Engagement social et solidaire

- Évolution des journées pour le mécénat de compétences
- Initiatives locales soutenues via un programme de mécénat et des partenariats avec des associations
- Encouragement du bénévolat avec des dispositifs tels que les congés solidaires et les arrondis sur salaire.

Cohérence des actions menées

- Actions alignées avec le cœur d'activité
- Stratégies pensées pour maximiser l'impact auprès des collaborateurs et clients, notamment via des communications ciblées.

Partenariats locaux

- Soutien à des associations régionales par des partenariats annuels
- Actions de bénévolat encouragées, notamment à travers «l'heure solidaire», permettant le bénévolat sur le temps de travail.
- Augmentation constante du budget de mécénat.

Points transversaux

- Recherche permanente de nouvelles idées pour maximiser les impacts positifs des actions entreprises.



TOP 3 des engagements DROITS DE L'HOMME

- 1- Promouvoir la diversité et l'égalité H/F
- 2- Charte éthique d'entreprise
- 3- Favoriser l'emploi de personnes handicapées

Une progression de 15% durant les 5 dernières années.

Les initiatives présentées montrent un engagement concret et structuré pour promouvoir l'égalité, la diversité et l'inclusion au sein de l'enseigne. Cela reflète une véritable maturité en termes de droits humains.

Égalité professionnelle

- Publications et vidéos valorisant les parcours professionnels des femmes dans l'entreprise.
- Lancement d'une campagne de prévention et d'un e-learning dédié contre le harcèlement.
- Signature d'un accord pour l'égalité professionnelle sur 3 ans.
- Féminisation des intitulés de postes.

Politique handicap

- Engagement exemplaire en faveur des collaborateurs en situation de handicap, avec des indicateurs supérieurs aux objectifs fixés par l'AGEFIPH.
- Collaboration avec Cap Emploi et un ergonome pour adapter des postes de travail.
- Recrutement inclusif valorisé dans les offres d'emploi et participation active à des événements comme le DuoDay.

Diversité et inclusion

- Mise en place d'une référente harcèlement formée, d'une procédure d'alerte accessible via l'intranet, et d'une assistance sociale dédiée.
- Sensibilisation accrue sur la diversité, incluant des webinaires et conférences thématiques sur les handicaps visibles et invisibles.
- Promotion de la mixité de genre, avec une évolution positive des chiffres.

Charte et gouvernance éthique

- Sensibilisation des nouveaux collaborateurs aux droits humains et aux bonnes pratiques via un entretien d'intégration.
- Mise en place d'un guide pratique sur des sujets comme la corruption et les cadeaux.
- Adoption d'une charte éthique basée sur les Principes de Comportement et d'Action de l'entreprise.



TOP 3 des engagements LOYAUTÉ DES PRATIQUES

- 1- Gestion de la relation clients
- 2- Le respect des droits de propriété
- 3- Promotion de la responsabilité sociale dans la chaîne de valeur

Une belle croissance, 13% en seulement 5 ans !

Les initiatives mises en place renforcent une gestion client optimisée, un engagement éthique exemplaire, et des pratiques d'achats responsables et durables. Grâce à des formations ciblées et des collaborations structurées, ces actions consolident une chaîne de valeur respectueuse de la RSE et de l'éthique.

Gestion de la relation client et des réclamations

- Réorganisation des équipes pour une gestion client efficace.
- Réduction significative des réclamations clients

Engagement éthique

- Création d'un module e-learning sur la lutte anti-corruption.
- Formation sur les pratiques marketing conformes pour éviter le greenwashing.

Achats responsables et durables

- Adoption d'une charte des achats responsables, visant à certifier les fournisseurs
- Collaboration accrue avec des ESAT/EA pour soutenir les PME, ETI, et micro-entreprises.
- Codes d'éthique et engagements RSE bien intégrés dans la chaîne de valeur.
- Renforcement de la confidentialité à travers des accords formels avec les fournisseurs.

Formation et suivi

- Sensibilisation systématique des acheteurs à la RSE.
- Évaluations annuelles et matrices de risques pour classer les fournisseurs.

Respect des droits de propriété et éthique

- Niveau avancé de maturité dans le respect de l'éthique et des droits de propriété dans la chaîne de valeur.
- Inclusion de la charte éthique dans tous les contrats des franchisés.

Promotion de la responsabilité sociale et lutte contre le travail illégal

- Exigence systématique pour les fournisseurs de réaliser une évaluation Ecovadis avant signature des contrats.
- Transmission obligatoire de la charte éthique aux partenaires et fournisseurs, avec refus de collaboration si la charte n'est pas signée.
- Audits réguliers des usines sur des standards qualité, sociaux et environnementaux, incitant à la relocalisation ou au choix de nouveaux fournisseurs.



TOP 3 des engagements QUESTIONS RELATIVES AUX CONSOMMATEURS

EX AEQUO

- Résolution des litiges
- Pratiques loyales en matière de commercialisation
- Protection des données et de la vie privée

Une progression de 13% durant les 5 dernières années !

Ces initiatives intègrent des pratiques durables et innovantes, une communication transparente et des actions solidaires, tout en renforçant la satisfaction des consommateurs, la protection des données et l'impact environnemental positif.

Écoconception et Impact Positif

- Réalisation d'analyses de cycle de vie (ACV).

Marketing et Communication Responsables

- Campagnes valorisant l'éco-mobilité et la durabilité.
- Collaboration avec des médias engagés et évaluation des impacts des supports publicitaires.

Transparence et Inclusion

- Communication renforcée via newsletters, réseaux sociaux et supports informatifs RSE.
- Sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap (formations, webinaires).

Accessibilité et Solidarité

- Accessibilité financière grâce à des réductions pour jeunes et populations vulnérables.

Engagement Environnemental

- Réduction des déchets via des produits écoconçus et prolongation de la durée de vie des produits.
- Outils innovants comme une calculatrice pour mesurer et sensibiliser à l'impact carbone.

Satisfaction Client

- Indicateurs précis et suivis en temps réel
- Best Practices avec intégration des retours clients dans les stratégies.

Protection des Consommateurs

- Garantie de sécurité via des contrôles complets lors des prestations.
- Contenus éducatifs pour sensibiliser les clients à de bonnes pratiques.

Protection des Données

- Respect rigoureux du RGPD avec formations pour les collaborateurs.

Innovation Durable

- Développement de produits et packaging écoconçus avec communication orientée vers des choix responsables.



TOP 3 des engagements ENVIRONNEMENTAUX

- 1- Prévention de la pollution et usage durable des ressources
- 2- Impact des déplacements et du fret
- 3- Maîtrise des impacts environnementaux des canaux de communication

Une progression de 10% durant les 5 dernières années !

Les enseignes montrent un engagement notable pour réduire les impacts environnementaux tout en innovant et en sensibilisant activement les parties prenantes..

Face aux défis environnementaux actuels, une approche globale et proactive s'impose. Réduction de l'empreinte carbone, engagement pour la biodiversité, mobilité durable et gestion exemplaire des déchets s'associent pour construire un avenir plus respectueux de notre planète.

À travers des initiatives audacieuses, des innovations marquantes et une transition vers des pratiques durables, des solutions concrètes émergent pour préserver les ressources naturelles, limiter les impacts environnementaux et promouvoir une gestion responsable à tous les niveaux.

Réduction de l'empreinte carbone

- Réduction de 25 % des émissions de CO2 en 5 ans grâce à des mesures sur le fret, les achats, et la gestion énergétique.

Engagement pour la biodiversité

- Réalisation d'études approfondies et de cartographies des impacts sur la biodiversité.
- Mise en œuvre d'une feuille de route axée sur la végétalisation, l'optimisation de l'eau et la restauration écologique via des partenariats.

Mobilité durable

- Adoption de véhicules électriques et réduction des émissions de transport.
- Organisation de sessions d'écoconduite pour sensibiliser et améliorer les consommations.

Gestion des déchets

- Initiatives pour réduire les emballages et promouvoir le cycle de vie durable des produits.

Efficacité énergétique

- Réduction a minima de 10 % de la consommation énergétique grâce à des systèmes intelligents, des LED, et des audits.
- Transition vers des énergies renouvelables.

Innovation et expérimentation

- Projets pilotes intégrant photovoltaïque, végétalisation, et récupération des eaux pluviales.
- Utilisation d'outils internes pour évaluer le ROI énergétique et l'impact environnemental.

Numérique responsable

- Réduction de l'impact carbone des infrastructures cloud.
- Sensibilisation via des programmes tels que la Fresque du Numérique.

Prévention de la pollution

- Contrôles techniques rigoureux pour limiter les émissions des véhicules et assurer une conformité accrue.

Synthèse Inspirante

- Bilan Carbone annuel démontrant une réduction continue des émissions.
- Cartographie des risques pour la biodiversité et actions proactives.
- Management ISO 50 001 et transition renouvelable pour l'efficacité énergétique.
- Pratiques écologiques pionnières et promotion des circuits courts locaux.



COLLECTER LES BONNES PRATIQUES ET FAIRE ÉMÉRGER LES PROJETS DES COLLABORATEURS			
Engagements référentiel enseigne responsable			
ACTIONS	INDICATEUR	LES BONNES PRATIQUES IDENTIFIÉES EN PLACE	LES PROJETS PRIORISÉS
Environnement/5
Conditions de travail/5
Droits de l'Homme/5
Loyauté des pratiques/5
Questions relatives aux Consommateurs/5
Communautés et développement local/5

Outils de communication et de mobilisation des collaborateurs.