

LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES  
**La mesure de la performance**  
**Indicateurs de suivi extraits de 39 rapports RSE**

---

avril 2007

# 1/ Les salariés

THEMES		INDICATEURS	EXEMPLES
DIVERSITE	Engagements et chartes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- signature d'engagements formels : signature de la Charte de la Diversité par l'entreprise</li> <li>- partenariats avec des structures d'insertion</li> </ul>	<u>Adia</u> , <u>Axa</u> , <u>BNP-Paribas</u> , <u>Carrefour</u> , <u>Dexia</u> , <u>France Télécom</u> , <u>Lafarge</u> , <u>L'Oréal</u> , <u>PPR</u> , <u>PSA</u> , <u>Renault</u> , <u>Sanofi-Aventis</u> , <u>Société Générale</u> , <u>Suez</u> , <u>Total</u> ... (2005) : entreprises signataires de la Charte de la Diversité
	Répartition homme / femme	<ul style="list-style-type: none"> <li>- répartition des salariés selon le sexe / pourcentage de femmes dans l'effectif total</li> <li>- répartition hommes/femmes par niveau hiérarchique/pourcentage de femmes sur l'ensemble des cadres</li> <li>- nombre de femmes dans le comité de direction</li> <li>- mention de dispositifs pour l'égalité homme-femme : accord d'entreprise ou cadre, actions concrètes, prix obtenus...</li> </ul>	<u>Lafarge</u> (2005) : doubler la proportion de femmes aux postes de cadres supérieurs entre 2003 et 2008, avec un niveau d'avancement 2005 à + 9,7%.
	Personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- taux de salariés reconnus travailleurs handicapés (COTOREP)</li> <li>- taux d'insertion des travailleurs handicapés</li> <li>- nombre de collaborateurs reconnus travailleurs handicapés au-delà du taux légal (6%)</li> <li>- mention de dispositifs en faveur des personnes handicapées : accord d'entreprise ou cadre...</li> </ul>	<u>Auchan</u> (2005) : les travailleurs handicapés représentent 5,14% de l'effectif total au 31 décembre 2005 <u>Carrefour</u> (2005) : le taux d'emploi de personnes handicapées à fin 2005 est de 6,64%

Les éléments inscrits en rouge indiquent les objectifs annoncés dans les rapports. Les éléments inscrits en noir indiquent les résultats de l'année.

DIVERSITE (SUITE)	Minorités visibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- répartition des salariés par origine géographique/nationalité différente</li> <li>- répartition par minorités ethniques <sup>1</sup></li> <li>- pourcentage de salariés français d'origine étrangère</li> <li>- pourcentage de salariés français d'origine étrangère ou de nationalité différente parmi les cadres/dans le comité de direction</li> </ul>	<p><u>Vivendi</u> (2005) : répartition des embauches par nationalité dans l'entité Vivendi Games, soit 470 personnes de 21 nationalités différentes.</p> <p><u>SNCF</u> (2005) : 1063 salariés d'origine étrangère en 2005 (sur un total de 208 460 salariés au 31 décembre 2005)</p> <p><u>Lafarge</u> (2005) : 6,5% des unités opérationnelles du groupe ont mis en place en 2005 un programme spécifique d'embauche et/ou de développement de carrière pour les minorités ethniques.</p> <p><u>L'Oréal</u> (2005) : chez L'Oréal US, 33% des collaborateurs sont issus de minorités, ce qui équivaut quasiment à la représentation des minorités au sein de la population américaine. Chez L'Oréal, 10% des candidats embauchés en 2005 ne sont pas originaires du pays dans lequel ils travaillent</p> <p><u>The Cooperative Bank</u> (2005) : pourcentage que représentent les minorités ethniques dans le nombre total d'employés.</p> <p><u>La Caixa</u> (2003) : nombre d'employés noirs, % de la direction occupé par des noirs</p>
	Répartition par âge	<ul style="list-style-type: none"> <li>- répartition des effectifs par tranche d'âge / pyramide des âges</li> <li>- âge moyen des salariés</li> <li>- ancienneté moyenne des salariés</li> </ul>	
	Seniors	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mention de dispositifs en faveur des seniors</li> </ul>	<p><u>Suez</u> (2005) : répartition des effectifs âgés de + de 50ans entre les différentes entités du Groupe ; 24,6% des salariés de Suez ont + de 50 ans</p>

<sup>1</sup> La catégorie « minorités ethniques » n'apparaît pratiquement pas dans les rapports des entreprises françaises. Par contre, on la retrouve dans les rapports des entreprises anglo-saxonnes. Voir Novethic études « Diversité et non-discrimination dans le reporting de développement durable des entreprises du CAC40 », décembre 2005, [http://www.novethic.fr/novethic/upload/com/dossier\\_presse\\_diversite\\_20051115.pdf](http://www.novethic.fr/novethic/upload/com/dossier_presse_diversite_20051115.pdf)

EMPLOI	Durabilité de l'emploi	- répartition des effectifs selon le type de contrat : CDI/CDD - transformation de CDD en CDI	<u>Auchan</u> (2005) : 15,94 % des salariés travaillant en CDD ont vu leur contrat transformé en CDI en 2005 <u>La Poste</u> (2005) : 5965 CDD transformés en CDI en 2005. <b>Objectif 2005-2006 : 10 000.</b>
		- taux d'emploi d'intérimaires	<u>Veolia Environnement</u> (2005) : le taux d'emploi d'intérimaires en 2005 est 4,18%, <b>l'objectif pour 2006 est d'atteindre 3,5%</b>
	Temps de travail	- répartition des effectifs selon le temps de travail : temps partiel / temps complet	<u>Auchan</u> (2005) : 25,40 % des salariés travaillent en temps partiel au 31 décembre 2005
		- nombre moyen annuel d'heures supplémentaires par salarié	<u>Veolia Environnement</u> (2005) : l'objectif pour 2006 est d'atteindre un nombre moyen annuel d'heures supplémentaires par salariés de 49h, contre 68,9 en 2005.
	Création d'emplois	- nombre de départs par rapport aux arrivées (démissions, retraites, licenciements, révocations...) - création d'emplois nets (en intégrant départ/arrivées)	<u>Veolia Environnement</u> (2005) : 57528 départs pour 63270 embauches <u>Norauto</u> (2005) : création de 250 emplois nets chaque année
	Stabilité de l'emploi	- turnover des salariés = départs sur l'année/effectif moyen annuel	<u>Suez</u> (2005) : turnover des collaborateurs de 1,7% à 5,8% selon les branches
	Professionnalisation des jeunes	- nombre de contrats d'apprentissage et de qualification par rapport à l'effectif total	<u>Auchan</u> (2005) : 1034 élèves accueillis en alternance en 2005
		- nombre de stagiaires par rapport à l'effectif total	<u>Auchan</u> (2005) : 6451 stagiaires accueillis en 2005

CONDITIONS DE TRAVAIL, HYGIENE ET SECURITE	Absentéisme	- taux d'absentéisme	<u>Veolia Environnement</u> (2005) : l'objectif pour 2006 est d'atteindre un taux d'absentéisme de 4%
	Accidents du travail	- taux de fréquence des accidents du travail (nombre accidents pour 1 million d'heures travaillées) - nombre d'accidents du travail avec arrêt supérieur à 3 mois	<u>Lafarge</u> (2005) : pour les salariés, le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt est de 3,87% en 2005. L'objectif 2008 est de 1,93%. <u>Norauto</u> (2005) : en 2005, Norauto enregistre sa quatrième année de baisse consécutive du nombre d'accidents corporels, soit : -56% par rapport à 2001 sur les trajets « domicile-travail », -74% par rapport à 2001 pour les accidents matériels sur trajets professionnels
		- taux de gravité des accidents du travail (nombre de journées perdues par millier d'heures travaillées ou nombre d'arrêts de travail pour 1000 jours travaillés)	<u>Veolia Environnement</u> (2005) : taux de gravité des accidents du travail à 0,74% en 2005, avec un <b>objectif de 0,67 en 2006.</b>
	Maladies	- maladies professionnelles	
	Sécurité des collaborateurs	- nombre de collaborateurs formés à la sécurité, santé et hygiène	<u>Vivendi</u> (2005) : 2504 collaborateurs formés en 2005 contre 2001 en 2004, soit une augmentation de 25 %
		- systèmes de sécurité des installations	<u>Total</u> (2005) : objectif 2006 d'évaluation des systèmes de management de la sécurité des sites à risques technologiques : 78% avec un <b>objectif de 100% en 2009</b>

COMMUNICATION INTERNE	Satisfaction des collaborateurs	- fréquence de la mesure de satisfaction des collaborateurs (indice de satisfaction, enquêtes)	<u>Auchan</u> (2005) : 2 <sup>e</sup> baromètre d'opinion interne conclut que sur une participation de 87% des salariés, 83% des collaborateurs sont fiers de travailler, 67% connaissent les valeurs de l'entreprise
	Systèmes de suggestions	- systèmes de suggestions/consultations	
DIALOGUE SOCIAL	Représentation des salariés	- nombre total de représentants du personnel - part des salariés représentés par des organisations élues ou syndicales	<u>Veolia Environnement</u> (2005) : 14296 représentants du personnel pour un effectif total de 271153 personnes <u>Lafarge</u> (2005) : 56% des salariés du groupe sont représentés par une organisation élue ou syndicale
	Accords collectifs	- nombre d'accords collectifs signés - pourcentage de salariés couverts par des accords collectifs sur des questions spécifiques	<u>France Télécom</u> (2005) : 70 accords signés en 2005 dans les 34 entités du groupe de + 300 salariés. Répartition : 32% sur rémunérations, 25% sur droits sociaux. <u>Veolia Environnement</u> (2005) : 1341 accords signés en 2005 <u>Lafarge</u> (2005) : 87 % des salariés Lafarge sont couverts par des accords spécifiques, dont 68% par des accords portant sur des questions salaires et avantages
	Conflictualité	- nombre de jours de grève par salarié - nombre de journées perdues par salarié	<u>La Poste</u> (2005) : 0,87 jour de grève par agent en 2005 <u>SNCF</u> (2005) : 1,43 journée de perdue par agent en 2005
	Plans sociaux et mesures de reclassement	- nombre de reclassements - pourcentage de salariés touchés par un plan social - nombre de licenciements collectifs et individuels	<u>Lafarge</u> (2005) : 104 salariés Lafarge reclassés à l'extérieur du Groupe en 2005 au cours de réorganisations (autre entreprise ou création de leur propre entreprise) <u>Veolia Environnement</u> (2005) : 2,6 licenciements individuels pour 100 salariés et 0,3 licenciements collectifs pour 100 salariés
GESTION ET DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES	Formation	- pourcentage ou nombre de salariés ayant suivi une formation - taux de formation (nombre d'heures de formation / nombre d'heures travaillées, ou nombre de jours)	<u>Auchan</u> (2005) : 88% des salariés ont suivi une formation en 2005 <u>Carrefour</u> (2005) : hors Pologne, le Groupe enregistre une augmentation de son taux de formation de 18% entre 2004 et 2005
	Accompagnement des parcours individuels	- procédures mises en œuvre (plans de gestion de carrière, de formation...) - pourcentage de collaborateurs bénéficiant d'un entretien annuel	
	Progression professionnelle	- nombre de promotions - taux de promotion	<u>Auchan</u> (2005) : taux de promotion interne au 31 décembre 2005 s'élève à 30% ; dont 95% sont réussies
	Mobilité des salariés	- nombre total de mobilités - taux de mobilité des cadres	<u>Veolia Environnement</u> (2005) : 9,3 % des cadres ont été concernés par la mobilité en 2005

SALAIRES ET AVANTAGES	Rémunération	<ul style="list-style-type: none"> <li>- comparatif des rémunérations homme/femme</li> <li>- amplitude des rémunérations (rapport entre la moyenne des rémunérations des cadres et la moyenne des rémunérations de l'ensemble des ouvriers et employés)</li> </ul>	<p><u>Veolia Environnement</u> (2005) : l'écart des rémunérations entre hommes et femmes est passé de 12,8% en 2004 à 12,6% en 2005</p> <p><u>Eau de Paris-SAGEP</u> (2005) : amplitude des rémunérations faible en 2005 : 2,74</p>
	Actionnariat salarié	<ul style="list-style-type: none"> <li>- taux d'actionnariat salarié</li> <li>- l'épargne salariale / plan d'épargne entreprise</li> <li>- schémas de rémunération variable : primes, intéressement, participation, abondement...</li> </ul>	<p><u>Gaz de France</u> (2005) : avec 23 millions de titres, 69000 collaborateurs et ex-collaborateurs détiennent 2,3% du capital du Gaz de France</p> <p><u>Michelin</u> (2005) : fin 2005, l'actionnariat de Michelin était composé de 193 455 actionnaires, dont 64558 salariés du Groupe.</p> <p><u>Vinci</u> (2005) : les salariés de Vinci ont investi 166 millions d'euros dans le plan d'épargne groupe Vinci</p> <p><u>Auchan</u> (2005) : 97% des collaborateurs sont actionnaires</p>
	Avantages	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dispositifs de protection sociale</li> <li>- avantages divers</li> </ul>	

## 2/ Les clients

THEMES		INDICATEURS	EXEMPLES
QUALITE ET SECURITE	Qualité et sécurité des produits/ services	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre d'audits qualité</li> <li>- pourcentage d'audits réalisés par des auditeurs externes et pour le compte de clients</li> <li>- nombre de produits ayant un label qualité ou autre</li> </ul>	<u>Casino</u> (2005) : 2120 audits de qualité en magasins (Casino France hors Proximité)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre de personnes dédiées à la qualité</li> <li>- formation des collaborateurs aux problèmes de qualité</li> </ul>	<u>Bonduelle</u> (2005) : 391 personnes dédiées à la qualité chez Bonduelle les effectifs ont augmenté de 6 %, dans les services qualité des filiales, les sites de productions ainsi qu'à la direction des achats (157 personnes au total, soit 40 % des effectifs qualité)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- mesures /systèmes de traçabilité</li> <li>- processus de normalisation</li> </ul>	<u>Auchan</u> (2005) : 25000 analyses bactériologiques et 12500 analyses de conformité pratiquées chaque année sur tous les produits sensibles.
	Sécurité du client-consommateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actions réalisées pour la sécurité</li> </ul>	<u>Gaz de France</u> (2005) : sécuriser d'ici 2007 cinq millions d'installations domestiques
	Information des consommateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- information sur l'engagement social et/ou environnemental de l'entreprise</li> </ul>	<u>Carrefour</u> (2005) : nouvel étiquetage nutritionnel des produits de l'enseigne
SENSIBILISATION DES CLIENTS AUX MODES DE CONSOMMATION « RESPONSABLES »	Opérations de sensibilisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- initiatives de sensibilisation</li> </ul>	<u>Carrefour</u> (2005) : Sensibilisation des clients et collaborateurs à l'environnement à travers des animations en magasin, et notamment la participation à la Journée Mondiale de l'Environnement depuis 2002
	Produits issus du commerce équitable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- formations aux formes éthiques du commerce : produit bio, commerce équitable, campagne « éthique sur l'étiquette »</li> </ul>	

<p style="text-align: center;">ECOUTE ET DIALOGUE AVEC LE CLIENT</p>	<p style="text-align: center;">Ecoute du client-consommateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre d'affaires traitées par le service consommateurs</li> </ul>	<p><u>Carrefour</u> (2005) : 44340 affaires traitées, avec une hausse de 9% des demandes d'informations sur les aspects sociétaux et écologiques des produits  <u>Eau de Paris-SAGEP</u> (2005) : sur les 931 appels reçus par les hôteses en 2005, 238 concernaient la qualité</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre de courriers reçus par le médiateur</li> </ul>	<p><u>Gaz de France</u> (2005) : 57 dossiers traités en médiation en 2005.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- taux de réclamations</li> <li>- nombre de plaintes</li> </ul>	<p><u>BNP Paribas</u> (2005) : en 2005, les réclamations adressées à la Direction Générale ont diminué de 26%.  <u>Eaux de Paris-SAGEP</u> (2005) : 92 plaintes concernant la qualité de l'eau en 2005 contre 139 en 2004.</p>
	<p style="text-align: center;">Satisfaction des clients- consommateurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- indice ou taux de satisfaction de la clientèle : particuliers, professionnels, collectivités territoriales</li> <li>- enquêtes de satisfaction</li> </ul>	<p><u>Gaz de France</u> (2005) : maintenir chaque année un taux de satisfaction des clients particuliers supérieur à 90% sur les prestations clés.</p>
	<p style="text-align: center;">Dialogue avec le client-consommateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rencontres avec les clients-consommateurs</li> </ul>	<p><u>La Poste</u> (2005) : 9 réunions de concertation nationale avec des associations de consommateurs en 2005</p>
	<p style="text-align: center;">Transparence</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- accès du public aux données de l'entreprise</li> </ul>	

ACCESSIBILITE DES PRODUITS	Produit/service à la portée des clients ayant un handicap	<ul style="list-style-type: none"> <li>- % de sites accessibles</li> <li>- % de produits accessibles</li> </ul>	<p><u>SNCF</u> (2005) : 28,7% de gares accessibles aux PMR</p> <p><u>BNP Paribas</u> (2005) : Accessibilité locaux et automates de la BNP Paribas aux personnes handicapées : fin 2005, plus de 400 agences ont été rénovées et 3 600 automates, soit 95 % du parc, répondent aux critères d'accessibilité des personnes à mobilité réduite</p> <p>+automates de retrait à guidage vocal pour les malvoyants avec près de 250 automates qui à la fin du premier trimestre 2006 seront en fonction dans toute la France + relevés de compte en braille.</p> <p><u>Auchan</u> (2005) : 1159 produits étiquetés en braille fin 2005</p>
	Produit/service à la portée des clients ayant une autre culture	<ul style="list-style-type: none"> <li>- produits spécifiques</li> </ul>	<p><u>Danone</u> (2005) : développement de produits adaptés à la diversité des goûts et des besoins nutritionnels. Par exemple, 50000 tonnes de Biskuat, un biscuit enrichi en vitamines et en calcium, vendues en Indonésie en 2005.</p> <p><u>Danone</u> (2005) : création de circuits de distribution dans les quartiers défavorisés : Daniladies en Afrique du Sud, kiosques Rombok en Indonésie.</p>
	Produit/service à la portée des populations en difficulté	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre de produits de qualité accessibles en prix</li> </ul>	<p><u>Danone</u> (2005) : lancement en Afrique du Sud du yaourt Danimal, un yaourt enrichi à prix accessible (car réduction des coûts au maximum)</p> <p><u>BNP Paribas</u> (2005) : développement du microcrédit = une démarche de soutien aux populations fragiles et une responsabilisation des bénéficiaires</p> <p><u>EDF</u> (2004) : 200000 clients en difficulté ont bénéficié des fonds solidarité énergies en 2003 et 2004</p>

### 3/ Les fournisseurs

THEMES		INDICATEURS	EXEMPLES
SOUTIEN DES FOURNISSEURS LOCAUX	Approvisionnement local <sup>2</sup>	- nombre de produits locaux référencés	<u>Carrefour</u> (2005) : part des achats des produits alimentaires contrôlés avec les fournisseurs locaux <sup>3</sup> : 78,2% en France. 147 entreprises de terroir ont, avec la marque Reflets de France (de Carrefour), une diffusion nationale de leurs produits.
	Approvisionnement auprès de PME	- nombre de partenariats avec les PME	<u>Auchan</u> (2005) : parmi les 9000 entreprises, fournisseurs ou prestataires de services avec lesquels travaille Auchan, 7000 sont des PME, fabriquent 78% des produits à marque Auchan et génèrent 33% du CA sur les produits épicerie/frais libre-service. <u>Carrefour</u> (2005) : partenariats avec plus de 41 000 producteurs dans le monde dans le cadre des Filières Qualité Carrefour et plus de 4 000 PME en France
POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLE	Sensibilisation des fournisseurs	- formation des fournisseurs aux exigences environnementales et sociales de l'entreprise	<u>Carrefour</u> (2005) : organisation par Carrefour Chine de journées de formation de ses fournisseurs à l'hygiène et à la qualité
	Sensibilisation des acheteurs	- formation du personnel du service achats	<u>Casino</u> (2005) : objectif de poursuivre le programme d'immersion des acheteurs dans les PME pour atteindre <b>80% des acheteurs d'ici à 2006.</b>
	Accords avec les fournisseurs	- existence d'une charte des achats, ou d'un code de conduite - sélection des fournisseurs sur critères sociaux et environnementaux	<u>Axa</u> (2005) : le service achats du Groupe a formalisé une politique d'achats socialement responsable qui intègre un code de déontologie, un questionnaire envoyé à tous les fournisseurs et une clause ajoutée aux contrats. En 2005, 59 % des dépenses gérées par les services achats, soit 1,1 milliard d'euros, s'inscrivaient dans le cadre de cette nouvelle politique. Ce résultat concerne les 25 fournisseurs clés du Groupe. <u>Bonduelle</u> (2005) : 97 % des agriculteurs Bonduelle ont signé la Charte d'approvisionnement. (périmètre Groupe hors Russie), qui permet de mieux maîtriser les techniques de culture et favorise des pratiques respectueuses de l'environnement <u>Carrefour</u> (2005) : annexion de la Charte Sociale à tous les contrats fournisseurs pour ses marques propres ou d'enseigne alimentaires et non alimentaires.

<sup>2</sup> Objectifs : développement du tissu industriel local et réduction de l'impact environnemental du transport des marchandises.

<sup>3</sup> Carrefour (2005) : un fournisseur local = un fournisseur de produit alimentaire à marque propre fabriqué dans le pays.

POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLE (SUITE)	Commerce éthique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre d'audits sociaux</li> <li>- nombre d'audits de suivi externes</li> <li>- nombre de contrôles internes</li> <li>- identification des fournisseurs dits « à risque »</li> </ul>	<p><u>Carrefour</u> (2005) : 46% des usines indiennes se sont améliorées entre l'audit social initial et le ré-audit en 2005. Politique d'audits sociaux fournisseurs, renforcée depuis 2003 par des programmes de ré-audits / À fin 2005, 1070 audits sociaux ont été menés dont 872 audits initiaux et 198 ré-audits.</p> <p><u>Auchan</u> (2005) : 84 audits sociaux initiaux pratiqués en 2005, soit + 25% par rapport à 2004</p> <p><u>L'Oréal</u> (2005) : depuis 2002, 152 audits effectués dont 33 de suivi, dans 8 pays différents. Objectif pour 2006 : effectuer au moins 200 audits. Décision du groupe d'étendre, en 2006, le programme d'audit social portant sur les fournisseurs et sous-traitants : aux fournisseurs de composants d'emballage, de matières premières et d'articles promotionnels, sur la base d'une liste de pays à hauts risques + à l'ensemble des usines et des centres de distribution, ainsi qu'à l'ensemble des sous-traitants</p> <p><u>Casino</u> (2005) : 62 audits sociaux ; 1589 audits de sites de fabrication des produits à marque propre.</p> <p><u>France Télécom</u> (2005) : cartographie des fournisseurs non respectueux de l'éthique des affaires : dans le portefeuille Fournisseurs du Groupe, moins de dix entreprises sont identifiées comme étant à risque sociétal pour « non-respect de la confidentialité », « problème de communication interne à l'entreprise », « facturation sans prestation » ou « non-respect des temps de pause ». Une dizaine d'entreprises à risque environnemental a également été identifiée.</p> <p><u>Danone</u> (2005) : objectif de généraliser la démarche Respect de vérification de l'application des principes sociaux fondamentaux à l'ensemble de ses fournisseurs d'ici fin 2008.</p>
	Qualité et sécurité des produits fournis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre d'audits de contrôle</li> <li>- nombre d'audits de qualité</li> <li>- audit de sécurité alimentaire des fournisseurs (IFS = International Food Safety)</li> </ul>	<p><u>Auchan</u> (2005) : 64,5% des fournisseurs de produits frais ont obtenu ou sont en cours d'obtention d'un visa qualité Auchan au 1 décembre 2005. 350 de ses fournisseurs fruits et légumes audités</p>
	Promotion du commerce équitable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- part des produits issus du commerce équitable</li> </ul>	<p><u>Auchan</u> (2005) : 88 références commercialisées par Auchan en national, contre 27 en 2004</p>

## 4/ Les actionnaires

THEMES		INDICATEURS	EXEMPLES
TRANSPARENCE ET INFORMATION	Information des actionnaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre de publications régulières</li> <li>- nombre de réunions d'information</li> <li>- nombre de réunions d'actionnaires</li> </ul>	<p><u>Michelin</u> (2005) : 175 rencontres avec des analystes et investisseurs institutionnels dans 16 pays, 5 réunions d'actionnaires, 1 rencontre avec des analystes ISR</p> <p><u>Vinci</u> (2005) : création d'un club des actionnaires</p>
	Dialogue avec les actionnaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- évènements dédiés aux actionnaires favorisant rencontres et échanges</li> <li>- droit d'expression des actionnaires, même minoritaires</li> <li>- fréquence assemblée générale des actionnaires</li> </ul>	<p><u>Vinci</u> (2005) : 1200 investisseurs rencontrés en 2005, enquête de satisfaction des actionnaires</p> <p><u>BNP Paribas</u> (2005) : 252 événements (1/3 en province, 2/3 à Paris et en région parisienne) ont été organisés en 2005 (en augmentation de 24 % par rapport à 2004) à l'intention de 14614 participants (+6%)</p>
PARTICIPATION AUX DECISIONS DE L'ENTREPRISE	Principe de gouvernance d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nomination et salaire du dirigeant validé par le conseil d'administration</li> <li>- diffusion dans l'entreprise des décisions du conseil d'administration</li> <li>- existence d'un contre-pouvoir au conseil d'administration</li> </ul>	
DISTRIBUTION DES DIVIDENDES	Principe et politique de redistribution des dividendes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- répartition du capital entre investisseurs individuels et institutionnels</li> <li>- distribution régulière des dividendes</li> <li>- taux moyen de rémunération des capitaux investis</li> </ul>	
ASSURANCE D'UNE ENTREPRISE RESPONSABLE	Garantie à l'actionnaire d'une activité responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- évaluation externe : notation « RSE », classement</li> <li>- investissement socialement responsable (ISR)<sup>4</sup> ou investissement éthique</li> </ul>	
	Système de valeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charte de valeurs</li> </ul>	

<sup>4</sup> ISR = démarche d'engagement actionnarial, où l'actionnaire est invité ainsi à jouer pleinement son rôle, par le dialogue direct et par l'exercice de son droit de vote, afin d'amener l'entreprise à modifier son comportement vers une plus grande responsabilité sociale

## 5/ L'environnement sociétal

THEMES		INDICATEURS	EXEMPLES
CAUSES D'INTERET GENERAL	Mécénat d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre de projets soutenus par la fondation d'entreprise</li> <li>- montants versés par la fondation d'entreprise</li> <li>- soutien aux associations/projets de solidarité</li> </ul>	<p><u>Veolia Environnement</u> (2005) : 173 projets soutenus en France et à l'international par la Fondation d'entreprise Veolia Environnement</p> <p><u>La Poste</u> (2005) : 114 millions d'euros collectés directement ou avec le soutien logistique de La Poste au bénéfice d'associations de solidarité.</p> <p><u>Danone</u> (2005) : le Groupe a investi 16,7 millions d'euros en 2005 dans des actions de solidarité menées dans les pays où le Groupe opère</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- implication des collaborateurs dans les démarches de solidarité</li> </ul>	<p><u>Axa</u> (2005) : 15000 collaborateurs bénévoles, soit 17 % de l'effectif salarié.</p>
	Campagnes en faveur d'une cause d'intérêt général	<ul style="list-style-type: none"> <li>- campagnes menées</li> </ul>	<p><u>Danone</u> (2005) : campagnes nutritionnelles (contre l'obésité, contre la mal nutrition...)</p>
DEVELOPPEMENT LOCAL	Soutien aux technologies favorables à l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- investissements en R&amp;D consacrés à l'environnement dans des laboratoires régionaux</li> </ul>	
	Participation au développement de l'enseignement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre d'actions de partenariats avec le milieu scolaire et universitaire, avec les organismes d'insertion professionnelle</li> </ul>	<p><u>Vivendi</u> (2005-2006) : sur 367 actions de partenariat avec la société civile en 2005, 320 ont été menées avec le milieu scolaire et universitaire, 25 avec des organismes d'insertion professionnelle</p>
	Engagements en faveur de l'emploi local et de la formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre d'emplois directs et indirects sur le lieu d'implantation</li> </ul>	<p><u>Carrefour</u> (2005) : impact de l'implantation des magasins Carrefour en Colombie : 9466 emplois directs et indirects créés sur place</p>
	Relation avec les communautés locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre d'actions de partenariat avec des associations de riverains, environnementales</li> </ul>	<p><u>Gaz de France</u> (2005) : augmenter de 40% par rapport à 2004 la fréquence des échanges avec les riverains des installations SEVESO</p>

## 6/ L'environnement écologique

THEMES		INDICATEURS	EXEMPLES
ENERGIE	Recours aux énergies renouvelables	- part des énergies renouvelables dans la consommation énergétique totale	<u>Vinci</u> (2005) : 70% des chantiers de Sogea Construction ont remplacé les huiles minérales de décoffrage par des huiles végétales <u>Suez</u> (2005) : 430000 tonnes de charbon et 1 million de tonnes de CO2 économisées par an grâce à la conversion à la biomasse de la centrale belge des Awirs
	Maîtrise des consommations d'énergie	- consommation énergétique	<u>L'Oréal</u> (2005) : <b>objectif 2006 d'une réduction de 5% de l'énergie</b> totale utilisée par produit fini par rapport à 2004
AIR, GAZ A EFFET DE SERRE (GES)	Diminution des émissions de gaz à effet de serre	- rejet de gaz à effet de serre - émissions de CO2 (CO2 g/KWh), de COV (composés organiques volatiles), de NO2, de SO2	<u>L'Oréal</u> (2005) : objectif 2006 d'une réduction de 2% des émissions directes de CO2 par produit fini par rapport à 2004 <u>Suez</u> (2005) : en 2005, le Groupe a réduit ses rejets d'oxyde d'azote de 12%, ses émissions de dioxyde de soufre de 17%, et celles de poussières de plus de 40%
EAU ET PROTECTION DE L'EAU	Maîtrise des consommations d'eau	- consommation d'eau	<u>L'Oréal</u> (2005) : <b>objectif 2006 d'une réduction de 10 % de la consommation d'eau</b> par produit fini par rapport à 2002
	Recyclage l'eau	- part de sites dotés d'un système de recyclage de l'eau	<u>Lafarge</u> (2005) : 56% des sites sont dotés de systèmes de recyclage de l'eau, en 2005.
DECHETS	Optimisation du tri des déchets	- taux de valorisation des déchets - quantité de déchets	<u>Auchan</u> (2005) : 54% des déchets valorisés ou recyclés au 31 décembre 2005, contre 52,5% en 2004 <u>Danone</u> (2005) : taux de valorisation des déchets en 2005 est de 74%, <b>l'objectif d'ici à 2010 est de 80%</b> <u>L'Oréal</u> (2005) : Objectif à long terme : "zéro mise en décharge" pour tous les sites. En 2005, 48 des 126 sites, soit 38%, ont atteint cet objectif.
	Eco-conception	- taux de réduction des emballages	<u>Danone</u> (2005) : <b>objectif de - 10% des emballages d'ici à 2010</b> <u>Auchan</u> (2005) : - 51% du nombre de sacs de caisse donnés en 2005 ; 2352 tonnes d'emballage économisées sur les produits Auchan et « Pouce » en 2004 et 2005

TRANSPORTS	Priorité aux modes de transports les moins polluants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- émissions de CO2 liées aux trajets domicile/travail des collaborateurs,</li> <li>- émissions de CO2 liées aux déplacements professionnels des collaborateurs,</li> <li>- émissions de CO2 liées au transport des marchandises,</li> <li>- émissions de CO2 liées au déplacement de la flotte de véhicules</li> </ul>	<p><u>La Poste</u> (2005) : réduire de 5 % les émissions de CO2 dues au transport d'ici à fin 2007</p> <p><u>Carrefour</u> (2005) : émissions de CO2 par unité de transport (en kg), calculées à partir des kilomètres parcourus pour assurer le transport des marchandises entre les entrepôts et les magasins. Unité de transport : la palette de 120 x 80.</p>
		- nombre de véhicules « propres » dans le parc automobile	
		- pourcentage de marchandises transportées par bateau	
MATIERES PREMIERES	Utilisation des matières premières de substitution	- en % des matières premières totales consommées	<u>Lafarge</u> (2005) : 10% dans la branche ciment en 2005
BIODIVERSITE	Protection du milieu naturel	- actions pour maîtriser les impacts de l'activité sur la biodiversité	<p><u>Lafarge</u> (2005) : mise en place d'un indice de biodiversité en partenariat avec le WWF. Réaménager des carrières pour les intégrer dans leur environnement, reconstituer des habitats naturels et favoriser les espèces menacées : 79 % des sites de Lafarge sont dotés d'un plan de réaménagement.</p> <p><u>Suez</u> (2005) : Suez réalise la cartographie de ses installations proches de sites naturels sensibles afin d'identifier et maîtrise leurs impacts sur la faune et la flore</p>
MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	Démarche de certification	- nombre d'établissements certifiés ISO 14001	<u>SNCF</u> (2005) : 150 établissements engagés dans la démarche SME-ISO 14001 en 2005 contre 65 en 2003
	Formation au développement durable	- effectif formé au système de management intégré QSE	<u>France Télécom</u> (2005) : 140 acteurs de la gestion environnementale ayant reçu une formation au SME (Système de Management Environnemental)
	Investissement en recherche développement durable	- budgets consacrés à la recherche sur l'environnement	

## Les 39 rapports étudiés

- ADIA, "Rapport RSE 2005", 2006, 54 p.
- AREVA, "Areva en 2005 – Rapport d'activité et de développement durable", 2006, 98 p.
- AUCHAN, "Auchan, entreprise responsable 2005", 2006, 50 p.
- AXA, "Rapport d'activité et de développement durable 2005", 2006, 90 p.
- BNP Paribas, "Rapport développement durable 2005", 2006, 127 p.
- BONDUELLE, "Rapport d'activité et de responsabilité sociale et environnementale 2004/2005", 71 p.
- CARREFOUR, "Rapport développement durable 2005", 2006, 64 p.
- CASINO, "Rapport 2005 développement durable", 2006, 66 p.
- COCA-COLA, "Corporate Responsibility Review", 2006, 46 p.
- CREDIT AGRICOLE, "Le Crédit Agricole, acteur du développement durable 2005", 95 p.
- DANONE, "Rapport de responsabilité sociale et environnementale 2005", 2006, 48 p.
- DEXIA, "Rapport développement durable 2005", 2006, 66 p.
- EAU DE PARIS-SAGEP, "Rapport de développement soutenable 2005", 56 p.
- EDF, "Indicateurs de développement durable 2005", 2006, 24 p.
- ESSILOR, "Rapport annuel 2005", 2006, 60 p.
- FRANCE TÉLÉCOM, "Rapport de responsabilité d'entreprise et développement durable 2005", 2006, 66 p.
- GAZ DE FRANCE, "Rapport développement durable 2005", 2006, 64 p.
- IKEA, "Responsabilité sociale et environnementale – Rapport 2005", 2006, 60 p.
- LAFARGE, "Rapport de développement durable 2005", 2006, 50 p.
- LA POSTE, "Rapport développement durable 2005", 2006, 48 p.
- L'OREAL, "Rapport développement durable 2005", 2006, 68 p.
- LVMH, "Rapport environnement 2005", 2006, 26 p.
- MICHELIN, "Performance et responsabilité Michelin, mise à jour 2005", 12 p.
- MONOPRIX, "Notre rapport d'activités pour un développement durable 2005"
- NORAUTO, "Rapport développement durable 2005", 2006, 36 p.
- PPR, "Rapport annuel 2005", 2006, 83 p. et "Rapport RSE 2004", 2005, 54 p.
- PSA PEUGEOT CITROEN, "Indicateurs développement durable 2005", 2006, 75 p.
- RABOBANK GROUP, "Annual Sustainability Report 2005", 2006, 110 p.
- RENAULT, "Bilan social 2005", 2006, 140 p.
- SANOFI-AVENTIS, "Rapport développement durable 2005", 86 p.
- SNCF, "Rapport annuel et développement durable 2005", 2006, 76 p.
- SOCIÉTÉ GÉNÉRALE, "Rapport de responsabilité sociale et environnementale 2005", 2006, 101 p.
- SUEZ, "Rapport d'activité et développement durable 2005", 2006, 118 p.
- TOTAL, "Rapport sociétal et environnemental 2005", 2006, 82 p.
- THE COOPERATIVE BANK, "Co-operative Financial Services Sustainability Report 2005", 2006, 101 p.
- VANCITY, "Vancity 2004-05 Accountability Report", 91 p.
- VEOLIA ENVIRONNEMENT, "Rapport de développement durable 2005", 2006, 71 p.
- VINCI, "Rapport annuel 2005", 2006, 176 p.
- VIVENDI, "Rapport développement durable 2005-2006", 2006, 62 p.