

FICHE PRATIQUE N°3 :

CHOISIR SES INDICATEURS D'IMPACT

I OBJECTIFS

Définir les indicateurs clés en matière de RSE est un levier majeur pour une entreprise, permettant de :

- **Piloter la démarche RSE en interne**
- **Mesurer son impact sur l'activité et sur la performance**
- **Agir de manière pragmatique et transparente**

I MÉTHODOLOGIES

Chaque engagement pris par l'entreprise en lien avec les lignes stratégiques doit être chiffré, expliqué et vérifiable. Afin de pouvoir mesurer le progrès au cours des années, il est important de garder un suivi des méthodologies de calcul et, le cas échéant, des hypothèses de départ. Le terme utilisé est celui de "protocole de reporting". Il s'agit en pratique d'un «book méthodologique», récapitulant de manière pérenne le cadre méthodologique et la terminologie adoptés. Par exemple, quelles catégories de travailleurs constituent «l'effectif» de l'entreprise: salariés en CDI et CDD, alternants, stagiaires ou même travailleurs externes ?

L'Impact Score est le référentiel commun construit par et pour les entrepreneurs et dirigeants. En ligne et gratuitement, il permet à toute entreprise de s'évaluer sur son impact social et écologique à 360° et de rendre visible sa progression.

I ÉTAPES

Différents types d'indicateurs complémentaires permettront de mettre en lien vos objectifs stratégiques et votre plan d'actions opérationnel :

- **INDICATEURS DE SUIVI :**

Ils permettent à l'entreprise d'ajuster ses actions, si les résultats ne sont pas conformes à ceux attendus, afin de rester conforme aux décisions prises.

- **INDICATEURS D'ÉTAT D'AVANCEMENT PAR RAPPORT À L'OBJECTIF FIXÉ :**

Ils sont utilisés pour suivre l'avancement global des actions, par rapports aux différentes échéances et aux plannings prévus initialement. Ces indicateurs permettent de mesurer les avancées, à la fois globalement et projet par projet, à un instant précis, afin de pouvoir contrôler le respect des délais et prendre d'éventuelles décisions correctives.

- **INDICATEURS DE RÉSULTATS OU DE PERFORMANCE :**

Ils mesurent les effets directs des différentes actions menées. Leur intérêt est de quantifier l'impact direct des actions déployées et de la stratégie globale. Ils permettent également d'évaluer le taux d'atteinte d'un objectif fixé.

- **INDICATEURS D'IMPACT :**

Ce sont des indicateurs qui témoignent de la singularité de votre activité. Une question à se poser est notamment : « De par mon activité, à quelle vulnérabilité de marché dois-je faire face ? » ou « Quel est l'impact positif de mon activité, en termes d'écoresponsabilité et d'environnement social ? ». Relativement complexes, car supposant de mener une réflexion de fond en amont, ils devront être peu nombreux mais le plus représentatifs possibles des défis propres à l'entreprise. A cette double condition, ils participeront à mesurer les changements et bénéfiques propres à votre organisation, au fil du temps.

- **INDICATEURS GÉNÉRIQUES :**

Il s'agit d'indicateurs simples, communément utilisés par d'autres entreprises similaires (ou bien utilisés lors de la publication de données sectorielles), afin de pouvoir vous situer par rapport à vos homologues ou vos concurrents.

| Secteur | Indicateurs de suivi | Indicateurs d'avancement | Indicateur de résultats | Indicateur générique | Ratios d'impact |
|---------------------------------|--|--|------------------------------------|---|--|
| Formation | Nombre de formations organisées | Pourcentage de modules complétés | Taux de réussite aux examens | Nombre d'heures de formation par personne | Nombre d'heures de formation sur de nouvelles compétences |
| Environnement | Quantité de matières recyclées | Pourcentage de réduction des déchets | Réduction des émissions de CO2 | Quantité des sortants par type | Nombre de produits éco-conçus |
| Santé et Sécurité | Nombre d'inspections de sécurité | Pourcentage de non-conformités corrigées | Réduction des accidents du travail | Nombre d'incidents signalés | Nombre de défaillances dans le processus de remontée des risques physiques |
| Engagement Communautaire | Nombre de projets communautaires initiés | Pourcentage de projets en cours | Satisfaction des bénéficiaires | Nombre de bénévoles impliqués | Impact sur le développement local |

Il est important de rationaliser les indicateurs afin de suivre réellement le déploiement d'une action. Il est conseillé de suivre également ces indicateurs sous forme de ratio, donc de les rapporter au chiffre d'affaires, au nombre de salariés, etc.