

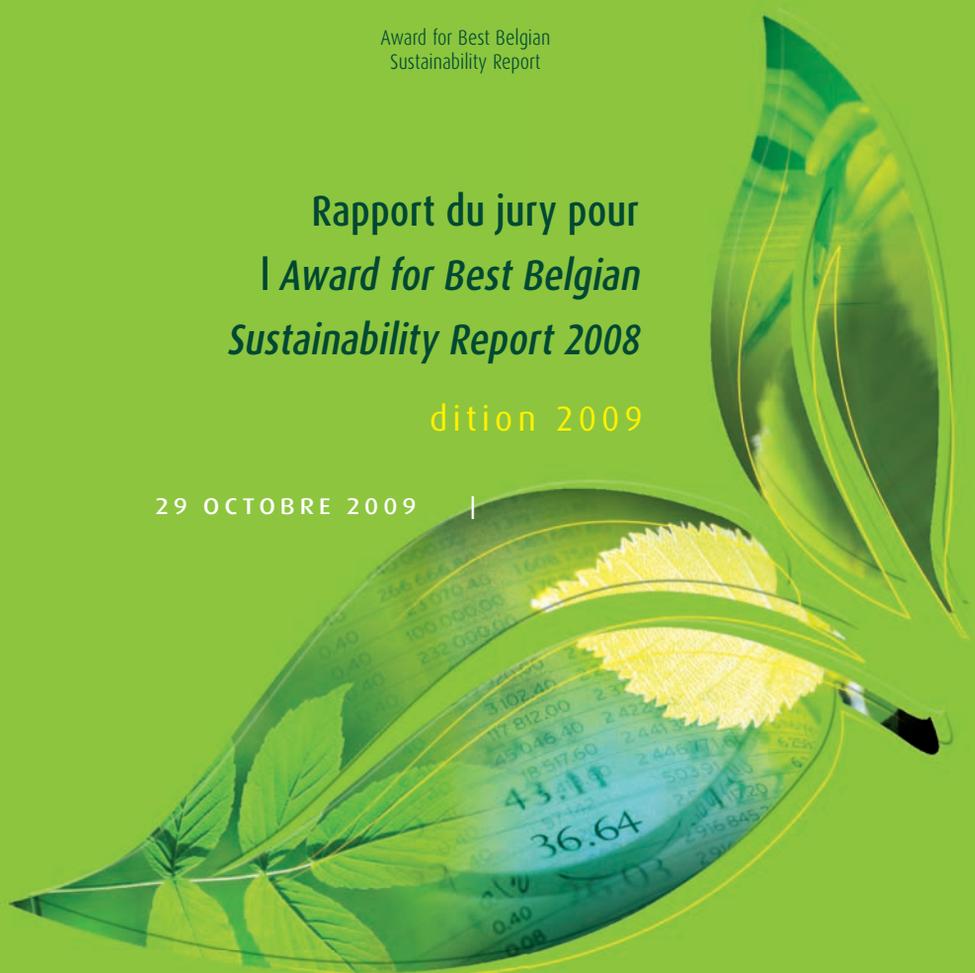


Award for Best Belgian
Sustainability Report

Rapport du jury pour
*| Award for Best Belgian
Sustainability Report 2008*

dition 2009

29 OCTOBRE 2009 |



IBR - IRE

Sommaire

Introduction et objectifs	3
Évolutions	4
Composition du jury	5
Organisations participantes	6
Critères d'évaluation	6
Tendances	7
Gagnant	10
Évolutions et conclusions	14
Contact	16



Introduction et objectifs

L'Institut des Responsables d'Entreprises, a pris une place active en matière de reporting et de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) depuis de nombreuses années.

Pour la onzième fois, l'Institut des Responsables d'Entreprises organise l'*Award for Best Belgian Sustainability Report 2008*, édition 2009.

Toute organisation établissant un rapport de développement durable sur ses activités en Belgique, peu importe la taille ou le secteur d'activité, peut soumettre son rapport. Le rapport doit concerner une organisation-entité belge ou les activités belges d'une entité étrangère. Pour la rédaction d'un rapport de développement durable, l'organisation rend compte de ses activités dans les domaines économiques, sociaux et environnementaux.

Les objectifs de cette initiative sont de :

- stimuler les organisations à rendre compte de leurs activités en matière de développement durable et à publier ces informations ;
- recompenser la meilleure pratique en la matière et proposer des lignes de conduite pour les organisations qui publient ou souhaitent publier un rapport de développement durable ;
- stimuler la vérification par un responsable d'entreprises des informations communiquées par l'organisation dans son rapport de développement durable.



Évolutions

Le Prix, qui entendait à l'origine récompenser le meilleur rapport environnemental, a voulu et prend aujourd'hui également en considération les deux autres piliers du développement durable, savoir les aspects économiques et sociaux.

À l'origine, seules les grandes entreprises prenaient l'initiative de communiquer en matière de développement durable. Mais depuis peu, les acteurs du monde associatif, des organisations non gouvernementales, des petites et moyennes entreprises et des organisations publiques sont également convaincus de l'utilité de cet exercice.

En onze années, les entités suivantes ont été récompensées pour leurs efforts de reporting :

- Arcelor
- BIAC (Brussels Airport)
- BNP Paribas Fortis
- CBR (Heidelberg Cement)
- Dexia
- Electrabel (Tihange)
- Indaver
- KBC
- Sidmar
- Umicore
- Volvo Cars



Composition du jury

Des représentants du monde académique et économique et des réviseurs d'entreprises ont fait partie du jury de l'édition 2009.

- **Président** (avec voix consultative)
Monsieur Harry Everaerts, réviseur d'entreprises chez Ernst & Young, Réviseurs d'entreprises
- **Membres du monde académique et économique**
Madame Patricia Everaert et Monsieur Ignace De Beelde, professeurs à l'Université de Gand
Madame Véronique Graham, Project Manager chez Business & Society Belgium
Monsieur Paul Jacquet de Haveskercke, administrateur chez KAURI
Monsieur Thierry Brichet, professeur à la Chaire Lhoist Berghmans *Entreprise, Economie, Environnement*, Louvain School of Management
- **Membres réviseurs d'entreprises**
Monsieur Dirk Cleymans, réviseur d'entreprises chez Deloitte, Réviseurs d'entreprises
Monsieur Alexis Palm, réviseur d'entreprises chez KPMG, Réviseurs d'Entreprises
- **Le jury a bénéficié de l'expertise avec voix consultative de**
Madame Flavia Micilotta, CSR Communication Officer, KBC
Monsieur Bart Crols, Communication Director, Umicore

Organisations participantes

Le jury se félicite du nombre d'entités qui ont participé à l'édition 2009 de l'*Award for Best Belgian Sustainability Report 2008*.

-  Anheuser Bush Inbev
-  Aquafin
-  BASF
-  Bekaert
-  Belgacom
-  Bond Beter Leefmilieu
-  BP Geel
-  C&A
-  Cimenteries CBR
-  Coca-Cola Belgium-Luxembourg
-  Cofinimmo
-  Corporate Funding Programme
-  Coopération Technique Belge (CTB)
-  Drukkerij Ignace Wils
-  Delhaize
-  Dexia
-  Dow Benelux
-  Durabilis
-  Etex Group
-  Evonik Degussa Antwerpen
-  Greenpeace
-  Henkel Benelux
-  Indaver
-  KBC
-  SNCB
-  Protos
-  Rezidor
-  Rosy Blue Services
-  Sappi Fine Paper Europe
-  Sipef
-  Solvay
-  Spadel
-  Steelcase
-  Toyota
-  Trias
-  Triodos Banque
-  Trividend
-  Umicore
-  Unilever
-  UPS
-  Van de Velde
-  Vanheede
-  Vredeseilanden



Critères d'appréciation

Les critères d'appréciation, identiques pour l'ensemble des pays européens, sont basés sur les critères du *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Report Content 7 criteria

1	Senior management statement	5 %
2	Reporting and Accounting Policies	5 %
3	Profile of reporting organization	5 %
4	Executive summary and key indicators	5 %
5	Vision and Strategy	5 %
6	Policies, organisation, management systems and stakeholder relationships	5 %
7	Performance	5 %
		35 %

Report Principles 8 criteria

Principle 1	Relevance	5 %
Principle 2	Reliability	5 %
Principle 3	Clarity	5 %
Principle 4	Comparability	5 %
Principle 5	Timeliness	5 %
Principle 6	Completeness	5 %
Principle 7	Verifiability	5 %
Principle 8	Overall impression	30 %
		65 %

Tendances

La crise financière qui a secoué, et continue de secouer le monde entier y compris la Belgique a montré clairement qu'une vision court terme peut entraîner des conséquences catastrophiques pour les entreprises et les organisations. Seule une vision long terme peut remettre les organisations et entreprises sur la bonne voie. Or, qui dit long terme, dit Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) ou Développement durable des entreprises.

La RSE ou le Développement durable n'est pas un phénomène passager. Il s'agit du nouveau *business model* d'une société durable. Cette manière d'entreprendre est fondée sur l'exploitation optimale des trois P : l'efficacité économique (*Profit*), la préservation de la planète (*Planet*) et l'équité sociale (*People*). La RSE va de la maîtrise des risques et de la réduction des coûts à l'implication du personnel dans la société, en passant par le développement de nouvelles technologies, produits et revenus écologiques. Les pionniers revêtent une importance essentielle : ils constituent des exemples qui motivent les autres et les incitent à faire mieux et à aller plus loin que ce qui impose la législation.

La conclusion est claire : la RSE n'est pas un phénomène de mode, mais un moyen pour les entreprises et organisations de satisfaire aux exigences d'une société qui n'accepte plus la seule logique économique et financière court terme, et consiste donc à donner forme au concept de vision long terme. Sans doute est-ce la meilleure manière pour les organisations (sociétés publiques et non-publiques, ONG et même des institutions du secteur public) de prendre un avantage concurrentiel pour la décennie à venir.

Tout le monde parle de responsabilité sociale des entreprises ou de Développement durable. Pas un jour ne passe sans que journaux, télévision ou radio évoquent le sujet. La tendance est mondiale : non seulement les pays industrialisés jouent la carte du Développement durable, mais les pays en Développement adoptent également ces principes. Pour répondre aux attentes croissantes des parties prenantes, de plus en plus d'entreprises publient des rapports de Développement durable sur leurs initiatives. En 1992, à peine une dizaine de rapports de Développement durable avaient été publiés dans le monde entier; l'an dernier, on en a recensé plus de 3.000. De même, en Belgique le jury a constaté avec plaisir que le nombre de rapports



de grande qualité introduits continue d'augmenter chaque année et que de nouvelles organisations se sont engagées dans la rédaction de rapports en matière de développement durable. On constate clairement cette année que non seulement le monde de l'entreprise mais également d'autres types d'organisations prennent l'initiative judicieuse de rédiger un rapport de développement durable.

Le jury note cependant que certains rapports ne répondent pas entièrement aux critères pour être pris en considération dans le cadre du processus d'évaluation, savoir que le reporting porte insuffisamment sur les activités belges de l'organisation-entité. Cet aspect était reflété par les membres du jury dans leurs appréciations et résultats finaux. Le jury souhaite rappeler que pour participer, le rapport de l'organisation-entité doit concerner les activités belges (siège social en Belgique, activités en Belgique, chapitre relatif à la Belgique dans un rapport global, etc.). Bien qu'il s'agisse d'un effort louable, le rapport devrait consister en un véritable rapport de développement durable ne se limitant pas à une déclaration succincte relative à certains aspects de la responsabilité sociale tels que par exemple les seules thématiques liées à la sécurité ou aux aspects sociaux.

Le jury encourage les entités rapporteuses mentionner plus d'informations sur les objectifs atteints et traiter certaines faiblesses et difficultés propres du secteur et leurs améliorations possibles. L'ensemble de ces informations devrait également faire partie d'un rapport intégrant la communication d'informations financières de ces entités. Le jury insiste également sur l'importance de communiquer des informations pertinentes répondant aux attentes que le lecteur souhaite retrouver lorsqu'il consulte un tel rapport (c'est-à-dire des indicateurs stratégiques) ainsi qu'à prendre plus encore en considération l'ensemble des parties prenantes (*stakeholders*).

Les rapports mentionnant l'index GRI constituent la norme : il s'agit assurément d'une voie à suivre.

Cette année, plusieurs organisations non gouvernementales (ONG) ont introduit un rapport. Bien que celles-ci ne répondent pas encore à l'ensemble des critères, et que leurs rapports sont parfois trop peu structurés, le jury les félicite de l'important effort accompli et les encourage à poursuivre dans cette voie. Particulièrement pour les ONG, le jury souligne qu'un rapport de développement durable est plus qu'uniquement un rapport sur les activités de l'ONG. Le but est de refléter les propres dilemmes et prestations économiques, environnementales et sociales dans



le cadre de leur rôle dans la Société. Pour l'instant, le jury constate que pour la majorité des rapports ONG cette perspective fait défaut. Une exception dans ce domaine est le rapport de **Bond Beter Leefmilieu**, un rapport que le jury a favorablement évalué.

Le jury se réjouit qu'il ressort de plus en plus des rapports que le développement durable fait partie intégrante de la vision stratégique des entreprises et organisations. Cette vision stratégique constitue le ciment indispensable à la rédaction d'un rapport de développement durable de qualité. Certaines organisations confirment leurs bons résultats par rapport aux conditions précitées. De plus en plus d'organisations rédigent un rapport intégrant au rapport annuel.

Les organisations qui ont participé pour la première fois un rapport de développement durable obtiennent également de bons scores. Notons en particulier la **SNCB** et **Rosy Blue**.

Le jury constate que certains rapports font l'objet d'une vérification externe. Cet effort mériterait d'être poursuivi et étendu à tous les rapports de développement durable de façon analogue aux attestations délivrées pour les états financiers de ces organisations. Le jury encourage dès lors les organisations, afin d'accroître la crédibilité de leur rapport, à confier la vérification de celui-ci à des experts externes indépendants, tels que les réviseurs d'entreprises. Bien que cet *audit* des informations non financières ne soit pas encore obligatoire, la vérification de ces informations non financières par une partie externe peut apporter une réelle plus-value. Dans une période où l'économie semble se remettre difficilement d'une crise profonde, le rétablissement de la confiance de toutes les parties prenantes doit constituer une priorité absolue. Dans cette optique, un contrôle indépendant des performances environnementales et sociales mises en lumière dans un rapport annuel ou dans un rapport de développement durable n'est pas superflu.

La lecture des rapports pourrait encore être améliorée par la rédaction d'une courte synthèse (*executive summary*). La partie relative à la façon dont les activités de développement durable sont intégrées au sein de l'organisation, constitue un point à améliorer dans beaucoup de rapports aujourd'hui.



Le jury a désigné comme meilleur rapport de développement durable :

DELHAIZE  **GROUP**



Gagnant

Le jury récompense la société **Delhaize**. La société **Delhaize** a rédigé un rapport de haut niveau dont les qualités ont été soulignées par l'ensemble des membres du jury.

L'impression globale du jury a été particulièrement positive pour le rapport de cette société qui n'en est qu'à sa deuxième édition.

Le jury relève notamment que le rapport :

- se réfère aux critères du *Global Reporting Initiative* (GRI) et comprend l'index du GRI ;
- comprend une mission claire et un engagement fort de la direction ;
- est très complet et mentionne des indicateurs pertinents (matérialité des indicateurs) et en adéquation avec le cœur de métier ;
- est structuré de façon très claire et contient notamment un *executive summary*, qui comprend une définition des indicateurs de performance et un glossaire des définitions qui est très utile pour le lecteur ;
- adresse les défis et enjeux pertinents pour l'entreprise ;
- respecte strictement les principes comptables et de reporting ;
- bien qu'il ne s'agisse pas d'une véritable certification telle que souhaitée par le jury, a fait l'objet d'une évaluation externe (mais cependant très *light*) sous la forme d'un rapport de recommandations.

Le rapport de **Delhaize** sera présenté à l'*European Sustainability Reporting Association* dont l'objectif est de promouvoir les meilleurs rapports de développement durable en Europe.



Les éléments suivants ont été considérés par le jury comme méritant d'être mis en avant pour les différents participants :

Bond Beter Leefmilieu (BBL)

Rapport intégral qui aborde les domaines clés en développement durable. Bon reporting des enjeux sur lesquels BBL a travaillé l'année précédente. En fin de rapport, le résumé synthétique GRI présente une bonne synthèse. Globalement, le rapport est facile à lire de par sa structure claire. Proposition d'amélioration : inclure des informations concernant la gestion des parties prenantes et présenter les résultats chiffrés sur l'impact de l'organisation.

Toyota Motor Europe (TME)

Reporting transparent sur les amendes et infractions à la législation environnementale. Reporting sur la stratégie de développement durable, ses objectifs, ses résultats et ses ambitions relatives à la stratégie 2010 de TME. Les chiffres-clés sont mentionnés avant chaque chapitre. Le rapport présente un équilibre entre les données quantitatives (chiffres) et qualitatives (descriptives), illustrées par des exemples et tableaux. Point fort concernant le suivi (*monitoring*).



Vredeseilanden

Rapport GRI niveau C avec un reporting important sur leur rôle dans la société. Proposition d'amélioration : être plus sélectif dans les informations descriptives à publier (plus court) et identifier des objectifs à atteindre ou mentionner comment améliorer certains résultats pour l'année prochaine.

Indaver

Rapport avec une structure claire basée sur un modèle de management de EFQM (*European Foundation for Quality Management*), adapté au management de développement durable. Bon aperçu de l'approche et du processus de gestion de développement durable dans l'organisation. Globalement, la structure du rapport est claire, par exemple en présentant un résumé de chaque chapitre. Les données clés en matière de gestion des déchets sont compréhensibles et Indaver a utilisé des benchmarks quand c'était possible. Proposition d'amélioration : effectuer un reporting encore plus concis centré sur les données clés, éventuellement en faisant référence au site internet pour plus d'informations.

Anheuser Bush Inbev

Le rapport présente des indicateurs-clés au début du rapport, ainsi qu'une bonne description des enjeux clés pour Anheuser Bush Inbev, comme par exemple le marketing responsable et le comportement vis-à-vis de l'alcool. La mise en page guide le lecteur à travers le rapport, en se référant régulièrement au site internet pour plus d'informations. Proposition d'amélioration : présenter plus d'informations chiffrées ainsi que des informations sur le choix et les critères de sélection des parties prenantes.

C&A

Le rapport présente des informations claires sur les enjeux clés en développement durable de C&A, en utilisant le *C&A Materiality Matrix*. Le rapport met l'accent sur l'enjeu majeur de gestion de la chaîne d'approvisionnement ainsi que sur la gestion et le dialogue avec les parties prenantes en formulant des objectifs clairs pour chaque domaine. Proposition d'amélioration : un reporting plus concis, par exemple en incluant un résumé (*executive summary*) dans le rapport.

Triodos Banque

Le rapport présente un message fort de la vision de Triodos sur *La Nouvelle Banque* et ce que l'organisation a tiré comme enseignement de la crise financière. Le rapport est un rapport GRI niveau A+ et consiste en un reporting équilibré, focalisé sur les enjeux clés et communiquant une vision forte pour l'avenir.

Umicore

Le rapport présente une vue complète des résultats de l'entreprise, y compris les résultats moins forts ou négatifs. Il y a des références régulières vers le site internet pour plus d'informations. Son point fort est la cohérence en rapportant sur les résultats versus les objectifs fixés et en les liant clairement aux défis de l'entreprise en matière de développement durable. Proposition d'amélioration : continuer à améliorer l'application du GRI, ainsi que répondre aux suggestions d'amélioration du contrat comme mentionné dans le rapport *d'assurance*.

Rosy Blue

Un premier rapport RSE bien structuré qui communique un engagement fort de la direction de l'entreprise en matière de développement durable. Le rapport met l'accent sur les enjeux clés en RSE dans le secteur du diamant, en expliquant de façon claire comment Rosy Blue y répond. Le rapport témoigne d'un engagement direct des parties prenantes à travers la mise en œuvre d'un comité d'avis en matière de développement durable. Proposition d'amélioration : quantifier les ambitions et objectifs futurs de développement durable.

Drukkerij Ignace Wils (De duurzame drukker)

Premier rapport RSE d'une PME en 2009, to-the-point et court (deux pages). Point fort : le rapport a été revu par un panel de parties prenantes. Proposition d'amélioration : indiquer les objectifs à atteindre et les comparer avec les résultats obtenus.

Durabilis

Le rapport a obtenu de bons points pour ses informations claires sur le suivi (*monitoring*) par exemple, sous la forme d'un tableau de bord sur la manière de gérer et de suivre les objectifs en matière de développement durable, ainsi que pour son attention à l'objectif clé visant à terminer comment Durabilis représente une valeur ajoutée pour la Société. Cet élément est concrètement illustré dans son reporting sur ses résultats en terme de contribution aux *Millennium Development Goals*.

Coca-Cola Belgium-Luxembourg

Rapport clair et concis grâce à l'utilisation, par exemple de icônes par thème facilement reconnaissables qui guident le lecteur à travers le rapport, ou le reporting sur les informations clés pour Coca-Cola en matière de développement durable et la référence régulière au site internet de Coca-Cola pour de plus d'informations.

SNCB

Un bon premier rapport intégré qui fait référence au standard GRI. Le rapport est structuré et facile à lire, par exemple en reprenant avant chaque chapitre un résumé des chiffres clés sous forme d'un *CSR train pass*. Les défis concernant le développement durable sont clairement identifiés. Dans ce premier rapport, quelques indicateurs économiques et environnementaux clés ont été vérifiés par une partie externe. Proposition d'amélioration : élargir le nombre d'indicateurs vérifiés par une partie externe augmentera la crédibilité du rapport.

Solvay

Ce rapport comprend un large périmètre de reporting ainsi que des informations sur les critères de sélection des parties prenantes et la façon dont Solvay répond à leurs attentes. Le rapport a obtenu une note élevée du fait de l'information sur la stratégie de développement durable et comment elle a été terminée.





Évolutions et conclusions

Les membres du jury félicitent les organisations qui ont introduit un rapport et les encouragent à persévérer dans la rédaction de rapports de développement durable de qualité. Certaines organisations ont déjà acquis une certaine maturité en matière de rédaction des rapports de développement durable, et d'autres montrent clairement des avancées quant aux améliorations dans la qualité de reporting sur le développement durable.

Le jury met le vœu que, dans le futur, un plus grand nombre d'organisations témoignent de leur intérêt envers le développement durable et prennent l'initiative de communiquer plus d'informations aux parties prenantes (*stakeholders*) en ce domaine.

Le jury encourage les entreprises et les organisations qui ne participent pas à l'initiative de l'*Award for Best Belgian Sustainability Report*, mais qui ont pris l'option de rédiger un rapport de développement durable, de confronter leur rapport à celui d'autres entités.

Le jury se réjouit de ce que les entreprises et les organisations qui rédigent un rapport de développement durable se conforment aux standards proposés par le GRI. Ceci accroît la comparabilité, notamment au sein d'un même secteur.

Bien que le jury constate que de nombreux rapports sont déjà d'une qualité satisfaisante, tant au niveau du fond que de la forme, il encourage les organisations participantes à encore améliorer la qualité des rapports de développement durable.

Les participations d'organisations non gouvernementales (ONG) constituent un encouragement particulier pour les organisations à but non lucratif s'engageant dans la voie du reporting en matière de développement durable. Il en est de même pour les organisations du secteur public ou les organisations gouvernementales dont le rôle d'exemple pour d'autres acteurs est fondamental.



Le jury invite les organisations à être plus complètes dans toutes les dimensions du développement durable afin d'accroître la transparence (par exemple : prise en compte des parties prenantes, impact des activités auprès des fournisseurs, politique d'investissement, etc.).

Le jury apprécierait que les rapports soient attestés par un vérificateur externe qui utilise des normes professionnelles acceptées globalement.

Pour finir, le jury se réjouit du fait que de nouvelles organisations aient participé pour la première fois à l'initiative de l'IRE.





Award for Best Belgian
Sustainability Report



IBR-IRE

PERSONNE DE CONTACT

Olivier Costa
Institut des Reviseurs d'Entreprises

Rue d'Arenberg 13
1000 Bruxelles
T l. 02 512 51 36
Fax 02 512 78 86
o.costa@ibr-ire.be
www.ibr-ire.be



PARTENAIRES

Business&Society Belgium
Caroline Godts et Veronique Graham
www.businessandsociety.be

KAURI

Peter Wollaert
www.kauri.be

Universit  de Louvain
Louvain School of Management

Thierry Brichet
www.uclouvain.be