



Award for Best Belgian
Sustainability Report

Rapport du Jury Award for Best Belgian Sustainability Report

Édition 2011

24 novembre 2011



 **BUSINESS & SOCIETY BELGIUM**
10 YEARS!
BELGIAN BUSINESS NETWORK FOR CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY



IBR-IRE

 **KAURI**
Meeting point for
global sustainable action

Sommaire

Introduction	3
Historique de l'Award	4
Composition du Jury	5
Participants	6
Procédure et critères de sélection	7
Tendances et évolutions en matière de reporting de développement durable	8
1 Reporting intégré	8
2 Dialogue avec les parties prenantes	10
3 Matérialité	12
4 Communication	14
5 Valeur ajoutée de l'assurance	16
Finalistes et gagnants	18
1 Grandes et moyennes entreprises	18
2 Petites entreprises	20
3 Autres organisations	21
Commentaires de clôture de la part du Jury	23



Introduction

L'Institut des Réviseurs d'Entreprises (IRE), Business & Society Belgium et Kauri organisent pour la treizième fois l'*Award for Best Belgian Sustainability Report* (prix pour le meilleur rapport de développement durable). Ces trois organisations jouent un rôle depuis déjà plusieurs années dans la sphère du reporting de l'information non-financière ou développement durable, chacune contribuant dans son champ d'expertise respectif.

L'*Award* 2011 est organisé avec le support du Service Fédéral Public de Programmation pour le Développement Durable («SPP DD»). Les organisateurs souhaitent remercier le SPP DD ainsi que Roularta, UNIZO et ICHEC-Entreprises pour leur coopération et soutien à l'initiative.

Chaque organisation publiant un rapport de développement durable concernant ses activités en Belgique et à l'étranger – sans égard à la taille de l'organisation ou de son secteur – peut participer à l'*Award*. Le rapport doit contenir des informations sur les activités d'une entité légale belge ou sur les activités en sol belge d'une entité étrangère. L'organisation doit rapporter sur ses activités et performances économiques, sociales et environnementales.

Pour la première fois, l'édition 2011 remettra un *Award for Best Belgian Sustainability Report* pour les catégories "petites entreprises" ainsi que "autres organisations" telles les ONG (organisations non gouvernementales), les organisations socio-économiques et les institutions gouvernementales. Les rapports gagnants seront présentés aux *European Sustainability Reporting Awards* (ESRA) qui font la promotion des meilleures pratiques de reporting en matière de développement durable au niveau européen.

Les objectifs de l'*Award for Best Belgian Sustainability Report* sont les suivants :

- stimuler les organisations à faire un état des lieux de leurs activités en matière de développement durable et à publier ces informations ;
- récompenser les meilleures pratiques en matière de développement durable et proposer des lignes de conduites pour les autres organisations qui publient déjà ou souhaitent publier un rapport de développement durable ;
- stimuler la vérification de l'information non-financière/développement durable par un réviseur indépendant inscrit auprès de l'IRE.



Historique de l'Award

À l'origine, seules les grandes entreprises prenaient l'initiative de communiquer en matière de développement durable. Désormais, les ONG, les petites et moyennes entreprises (PME), le secteur public de même que les organisations gouvernementales et les fédérations sont également convaincus de la valeur ajoutée apportée par cet exercice.

Au cours des douze dernières années, les organisations suivantes ont été récompensées par année respective pour leurs efforts concernant la communication en matière de développement durable :

- ✓ Arcelor
- ✓ BIAC (Brussels Airport)
- ✓ BNP Paribas Fortis
- ✓ C&A
- ✓ CBR (Heidelberg Cement)
- ✓ Delhaize Group
- ✓ Dexia
- ✓ Electrabel (Tihange)
- ✓ Indaver
- ✓ KBC Group
- ✓ Sidmar
- ✓ Toyota Motor Europe
- ✓ Umicore
- ✓ Volvo Cars

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



Composition du jury




















Le jury est constitué de représentants de la communauté académique, d'acteurs de la scène économique ainsi que de représentants de l'IRE.

- ✓ **PRÉSIDENT**
M. Harry Everaerts
→ RÉVISEUR D'ENTREPRISES
MEMBRE DE L'IRE
- ✓ **REPRÉSENTANTS DES MONDES ACADÉMIQUE, SOCIAL ET NON-MARCHAND**
M. Ignace De Beelde
→ UNIVERSITÉ DE GAND
M. Marc Despiegelaere
→ PROTOS
Mme Patricia Everaert
→ UNIVERSITÉ DE GAND
Mme Véronique Graham
→ BUSINESS & SOCIETY BELGIUM
Mme Brigitte Hudlot
→ ICHEC-ENTREPRISES
M. Paul Jacquet de Haveskercke
→ DURABILIS
M. Luc Van Liedekerke
→ UNIVERSITÉS DE LOUVAIN & ANVERS
M. Herwig Peeters
→ FORUM ETHIBEL
M. Jean-Marie Postiaux
→ WWF BELGIUM
M. Herman Raus
→ VOSEC
M. Antony Samson
→ UNIZO
- ✓ **RÉVISEURS D'ENTREPRISES**
M. Marc Daelman
M. Patricia Kindt
M. Fernand Maillard

2011 Participants

Le jury souhaite remercier toutes les organisations et entités qui ont participé à l'édition 2011 de l'*Award for Best Belgian Sustainability Report*.

GRANDES ET MOYENNES ENTREPRISES¹

-  Anheuser-BuschInBev
-  Artexis
-  ARTOOS Communicatiegroep
-  Aquafin
-  Belgacom
-  Carrefour Belgium
-  Coca-Cola Belux
-  Cofinimmo
-  Delhaize Group
-  Dexia
-  Electabel
-  ETAP
-  Etex Group
-  Ferrero Group
-  HeidelbergCement Benelux
-  Indaver
-  Janssen Pharmaceutica
-  KBC Group
-  Mobistar SA

-  SNCB Groupe
-  Randstad
-  SITA Belgium
-  Sodexo Belgium
-  Solvay
-  Telenet Group
-  The RezidorHotel Group
-  Toyota Motor Europe
-  UCB

PETITES ENTREPRISES²

-  Art Decoo
-  Befimmo
-  BECO België
-  Comfi
-  De Duurzame Drukker
-  Grondwerken GLK BVBA en GV&T Kruishoutem BVBA
-  Sipef

AUTRES ORGANISATIONS

-  Amnesty International Vlaanderen
-  Bond Beter Leefmilieu
-  BSCI
-  CEPI
-  Close the Gap International
-  CTB-BTC
-  Febelfin
-  FEBEM-FEGE
-  Mobiel
-  Onze Lieve Vrouw van Troost (AZ Sint-Blasius)
-  Opnieuw & Co
-  OVAM
-  Politiezone Sint-Pieters-Leeuw
-  Protos
-  TMVW
-  Trias
-  VDAB
-  Vredeseilanden
-  Wereldmediahuis



Le nombre de rapports participants (54) a continuellement augmenté au fil des ans et a crû de 23 % par rapport à 2010 et de 157 % depuis 2008.

2006	2007	2008	2009	2010	2011
17	18	21	43	44	54

1/ > 50 employés
2/ < 50 employés





Procédure et critères de sélection

-  Comparabilité de la RSE : le rapport est-il cohérent au fil du temps et en comparaison avec les autres organisations du secteur (ou d'autres secteurs) ?
-  Crédibilité : le rapport est-il crédible en matière de sources de données, de contrôles internes et externes, d'avis des parties prenantes et/ou de vérification par des tiers indépendants ?

Les critères de sélection sont les mêmes pour tous les pays européens et sont basés sur les lignes directrices du *Global Reporting Initiative (GRI)*. Les critères sont spécifiés ci-après. La liste inclut également leur pondération dans la sélection par le jury et le processus de délibération.

Afin de faciliter la tâche du jury, une présélection des rapports a été effectuée par les organisateurs (IRE, Business & Society Belgium et Kauri). Cette présélection est basée sur les critères de participation (qui peut participer à l'*Award*) ainsi que sur les critères suivants :

-  Matérialité : le rapport traite-t-il des questions "matérielles" clés ?
-  Intégration des attentes des parties prenantes : le rapport mentionne-t-il les parties prenantes clés et générales, de même que leur procédure de sélection ainsi que ses fondements ? Le rapport comprend-t-il les thèmes-clés au sujet desquels les parties prenantes désirent être informées dans le rapport de même que la manière dont les parties prenantes clés sont impliquées dans la procédure de gestion de développement durable ?

Les rapports qui ont obtenu les plus hauts scores à l'épreuve de présélection ont été par la suite soumis au jury pour revue et évaluation basées sur les critères suivants :

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 PRINCIPLE		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 et évolutions en matière de reporting de développement durable

1 Reporting intégré

En réponse à la pression grandissante en matière de transparence, plusieurs organisations rapportent à présent sur le développement durable. Puisque nous nous dirigeons vers une nouvelle "ère de confiance" dans laquelle la confiance à long terme en les organisations, ONG, entreprises, gouvernements et institutions financières est la clé d'un *business model* nouveau et durable, le modèle de reporting évolue également vers le *reporting intégré*. Le reporting intégré renvoie à la représentation intégrée de la performance d'une organisation en termes de résultats à la fois financiers et non-financiers (sociaux et environnementaux). Le reporting intégré va plus loin que la simple compilation d'informations financières et non-financières, il devient le moteur du renforcement du développement durable et du passage à un business model nouveau et intégré. Plus que jamais, la combinaison de l'information financière et non-financière est à la base de l'innovation et a un effet sur la prise de décision lorsque les critères sociaux et environnementaux sont considérés.

Le 12 septembre 2011, l'*International Integrated Reporting Committee (IIRC)* a publié un document de discussion intitulé "*Towards Integrated Reporting - Communicating Value in the 21st Century*". Ce document présente la raison d'être du reporting intégré, offrant des propositions initiales pour le développement d'un cadre de référence international du reporting intégré et indiquant les étapes à entreprendre dans l'optique de sa création et de son adoption. Son objectif est de stimuler l'input de tous les acteurs pouvant bénéficier d'un meilleur reporting, incluant les préparateurs et les utilisateurs des rapports. Le document de discussion affirme que "*le reporting intégré rassemble l'information matérielle concernant la stratégie, la gouvernance, la performance et les perspectives d'avenir de l'organisation d'une manière qui reflète le contexte commercial, social et environnemental dans lequel elle opère. Il fournit une représentation claire et concise de comment une organisation fait preuve de bonne gestion et comment elle crée et maintient sa valeur*".

Le reporting intégré changera aussi le rôle du directeur financier (CFO) dans trois domaines cruciaux :

- Relations avec les investisseurs** : les investisseurs, entreprises d'assurance, banques et fonds d'équité privés tiennent de plus en plus compte des performances des organisations en matière de développement durable lors de leurs investissements. Par conséquent, les directeurs financiers devront communiquer sur le développement durable de manière solide, donc incorporée dans un cadre financier. Ceci élargira le rôle du directeur financier et augmentera sa charge de travail ;



Reporting

“ Lorsque l'on parle de reporting intégré, on ne parle pas de reporting de RSE ni de comptes annuels. On parle d'une entreprise qui rapporte en fonction de sa stratégie à long terme.”

PAUL DRUCKMAN

CEO DE L'INTERNATIONAL INTEGRATED REPORTING COMMITTEE

- Reporting externe et "assurance"** : des dépenses additionnelles pour le calcul et le reporting du CO₂ par exemple signifient que l'évaluation du retour sur investissement des dépenses d'investissement de capital potentielles et le reporting sur leur impact sur les résultats financiers exigent l'attention du directeur financier et de son équipe. De plus, bien que la transparence apporte de nombreux bénéfices, elle n'est pas sans risque. Un reporting et des processus d' "assurance" cohérents pour l'information financière et non-financière donnent aux Conseils et aux externes la conviction que l'information fournie est juste et digne de confiance ;

- Contrôle opérationnel et gestion du risque financier** : imaginez par exemple une multinationale ayant des opérations dans un pays où les instances législatives adoptent un système d'échange de permis ou une taxe sur le carbone. Soudainement, le contenu CO₂ de l'entreprise représenterait un risque financier. Ceci illustre bien comment les données sur le carbone peuvent devenir des données financières. Des activités de développement durable doivent donc être traitées comme des données financières. Une personne doit donc être en charge de leur suivi et être capable de les justifier.

MEILLEURES PRATIQUES EN BELGIQUE



Belgacom

Belgacom y met le paquet en termes de rapport sur l'information financière et non-financière en publiant un rapport de développement durable complet en plus de déjà intégrer ses thèmes matériels clés concernant le développement durable dans son rapport annuel 2010.



Vredeseilanden

Vredeseilanden arrive à mousser ses projets et à présenter la manière dont ils contribuent à la création de valeur à l'intérieur de leur rapport annuel. Cela leur permet d'illustrer directement ce qu'ils apportent aux communautés dans lesquelles ils sont actifs de même que ce que cela représente pour leur organisation.





Dialogue

② Dialogue avec les parties prenantes

Les mécanismes participatifs sont des processus au cours desquels l'organisation implique des personnes qui pourraient être concernées par les décisions prises ou qui pourraient influencer la mise en application de ces décisions. Ils peuvent soutenir ou s'opposer aux décisions, exercer une certaine influence dans l'organisation ou dans la communauté dans laquelle elle opère, occuper des fonctions officielles pertinentes ou être concernées à plus long terme.

Les mécanismes participatifs sont une partie importante de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) et de l'accomplissement du *triple bottom line*. Les organisations impliquent leurs parties prenantes dans un dialogue afin de découvrir quelles questions sociales et environnementales elles ont le plus à cœur dans le but d'améliorer leur prise de décision et leur responsabilité, tout particulièrement lorsqu'elles souhaitent développer la compréhension mutuelle et s'entendre sur des questions complexes ou qui

les inquiètent. Impliquer les parties prenantes est une exigence de la *Global Reporting Initiative* dans le processus d'établissement, développement et amélioration du reporting en matière de développement durable.

Le dialogue doit montrer que les opinions des parties prenantes sont considérées avec sérieux. Un principe sous-jacent aux mécanismes participatifs est que les parties prenantes ont la possibilité d'influencer le processus de prise de décision. Ceci ne signifie pas que les parties prenantes vont être impliquées dans toutes les décisions, ni que chaque requête d'une partie prenante sera rencontrée. L'input de la partie prenante sera reçu et considéré avec sérieux. Un accord sur les règles de base des mécanismes participatifs fait partie intégrante du processus. Il est important que chacun comprenne le rôle des autres parties. Les principes de base du dialogue sont les suivants : transparence, responsabilité, indépendance, engagement, réactivité et désir d'apprendre.



MEILLEURES PRATIQUES EN BELGIQUE



Randstad Belgium

Un chapitre spécifique sur le "dialogue avec les parties prenantes" est inclus dans le rapport de Randstad Belgium. Le chapitre donne un aperçu des groupes de parties prenantes, des initiatives prises par ces parties prenantes et des objectifs futurs. En mai 2011, Randstad Belgium a organisé un panel de parties prenantes en collaboration avec le réseau multi-stakeholders KAURI. Ce panel renfermait un large éventail de parties prenantes internes et externes (employés, syndicats, clients, ONG, gouvernements, réseau d'affaires, spécialistes des ressources humaines, etc.) Leçons retenues : Randstad Belgium rassemblera des données afin de fournir une norme en matière de développement durable avec ses semblables dans le secteur des ressources humaines et formulera des objectifs plus facilement mesurables (par exemple liés à des questions environnementales) dans son prochain rapport.



GLK Grondwerken en GV&T Kruishoutem

GLK a organisé une concertation de parties prenantes - une primeur - à laquelle ont participé 16 parties prenantes. Le noyau de la concertation concernait les trois plus importants défis futurs (consommation énergétique, implication du personnel, satisfaction de la clientèle). La concertation a enthousiasmé, de bonnes pratiques ont été échangées et GLK a obtenu des tuyaux pour l'amélioration de ses procédures internes.

Agence Belge de Développement (CTB)

Le rapport intégré de l'Agence Belge de Développement fait mention des groupes de parties prenantes de même que de la mise sur pied d'un panel de parties prenantes en collaboration avec KAURI en février 2011. Au cours de cette table ronde, un large éventail de sujets ont été discutés par les parties prenantes : éthique de la finance, pratiques de gouvernance d'entreprise et de lutte contre la corruption, questions environnementales et sociales internationales, etc. Quelques idées nouvelles ont été lancées et seront considérées par la CTB telle la valeur ajoutée obtenue par l'utilisation des lignes directrices de l'OCDE et des *Global Compact Principles* dans le contexte de la coopération au développement.





Matérialité ^③ Matérialité

Ecrivez sur ce que le lecteur veut lire et non sur ce que vous, en tant qu'entreprise, voulez dire ! La matérialité est un des principes les plus importants dans la définition du contenu de votre rapport. Un rapport de RSE doit couvrir les sujets et les indicateurs reflétant les impacts économiques, sociaux et environnementaux significatifs de l'organisation, ou pouvant potentiellement influencer les décisions des parties prenantes.

Afin de départager les informations matérielles de celles qui ne le sont pas, les organisations peuvent utiliser un ensemble de sources internes et externes telles les enjeux formulées par des parties prenantes externes (via des panels de parties prenantes ou des questionnaires) et internes (via des sondages de satisfactions auprès des employés ou des consultations), les attentes sociales (à l'aide d'interviews d'experts ou de normes internationales) et des thèmes mentionnés dans le GRI et ses suppléments sectoriels. Une fois les sujets matériels définis, l'organisation passe au choix des indicateurs de performance appropriés.



MEILLEURES PRATIQUES EN BELGIQUE



Belgacom

Dans le but d'évaluer la matérialité de son rapport, Belgacom a consulté un grand nombre de parties prenantes externes et internes (employés, syndicats, investisseurs, fournisseurs, clients, ONG, gouvernements, régulateurs, communautés locales, leaders d'opinion, etc.) En outre, l'entreprise a jeté un coup d'œil aux exigences d'organisations internationales et à la législation nationale, a observé les tendances sociétales et a comparé ses données avec ses semblables. Cet exercice a permis à l'entreprise d'établir une matrice de matérialité offrant une image claire des différents enjeux pour l'entreprise et pour ses parties prenantes.



Bond Beter Leefmilieu (BBL)

Le BBL suit les lignes directrices du GRI et de son supplément ONG pour définir le contenu de son rapport. Ces lignes directrices du GRI ainsi que ses suppléments ont fait l'objet de discussions et ont été approuvés par de nombreux groupes de parties prenantes à travers le monde. L'application de ces lignes directrices a permis à BBL de non seulement rapporter sur ce que les parties prenantes considèrent pertinent mais également de maximiser la transparence et d'offrir des données comparatives. Le supplément ONG contient aussi des indicateurs spécifiques pour les ONG.

Beco

Durant la préparation de son premier rapport de RSE en 2009, cette PME a fait une classification de ses parties prenantes en fonction de leurs intérêts dans l'entreprise et du contrôle que l'entreprise a sur ces intérêts. Elle a ensuite invité les parties prenantes les plus pertinentes à formuler un feedback sur l'ébauche de rapport de RSE et sur les enjeux sélectionnés. Cette PME a également fait une classification de ses enjeux RSE en fonction de la nouvelle norme ISO26000 (lignes directrice relatives à la responsabilité sociétale) dans le but de s'assurer que l'approche soit cohérente dans le nouveau cadre. Le tableau synthèse du GRI et le tableau de l'ISO26000 font tous deux partie du rapport RSE (en ligne) de Beco.



4 Communication

Le temps où un rapport annuel ou de développement durable était le moyen unique pour communiquer avec les parties prenantes est depuis longtemps révolu. Entrant dans une ère de médias sociaux et dans la génération "twitter" comme certains l'ont baptisée, les entreprises découvrent de nouvelles manières d'améliorer le reporting en matière de développement durable. Bien que plusieurs utilisent déjà les réseaux sociaux comme outils de marketing, peu ont fait des expériences plus approfondies en marge de l'obligation de reporting concernant le développement durable.

Les médias sociaux sont centrés sur le passage de la transmission ("de un à plusieurs") à la conversation ("de plusieurs à plusieurs"). Il est évident que le "de plusieurs à plusieurs" comporte des risques lorsque le message ne passe pas tel que souhaité. Toutefois, l'envergure de l'impact et les opportunités de cibler plus directement, personnellement et continuellement un dialogue authentique avec les parties prenantes sont énormes. Comment s'y engager ? Quels sont les tuyaux ? Notre workshop met en lumière certaines des meilleures pratiques en la matière.

Communication



MEILLEURES PRATIQUES EN BELGIQUE



Delhaize Group

Delhaize innove cette année avec un rapport entièrement en ligne. Le lecteur peut lui-même sélectionner les chapitres et choisir s'il préfère les lire sur le site ou dans une version PDF interactive. En raison de ce format, le rapport met l'accent sur l'information matérielle tout en proposant des liens vers de plus amples détails. Un exemple de lien est vers l'index du GRI ou pour obtenir des informations additionnelles sur la méthode de collecte des données.



Heidelberg Cement Benelux – CBR

Ce fabricant de matériaux de construction a développé un site internet entièrement dédié au développement durable. Facilement accessible depuis la page d'accueil, le site prévoit des raccourcis vers les interviews avec des parties prenantes. Chaque page est disponible en format PDF optimal pour une impression efficace.

UCB

La rédaction d'un rapport de RSE peut également représenter un moyen pour communiquer en interne et assurer la cohérence. En effet, le rapport de développement durable d'UCB a permis de clarifier la signification de la notion de responsabilité sociétale pour les employés des différents sites mondiaux. Sur base du GRI, les équipes internes ont répondu à une série d'indicateurs reconnus comme les déchets, la consommation d'eau, l'énergie, la diversité, la formation, etc. Grâce à cet exercice, ils ont compris ce que la responsabilité sociétale signifiait pour eux.



5 Valeur ajoutée de l'assurance

De plus en plus d'entreprises publient un rapport de développement durable dans le but de répondre aux attentes des parties prenantes. En Belgique, depuis la création de l'Award, nous avons vu le nombre de rapports inscrits à la compétition augmenter de plus de 300 %. Cependant, bien que les organisations semblent avoir compris la plus-value liée au reporting de la performance non-financière, la prochaine étape serait de s'assurer que la présentation de l'information rapportée soit suffisamment solide et puisse répondre aux défis internes et externes posés par des parties prenantes.

Afin de s'assurer de la fiabilité de l'information publiée, une entreprise peut choisir entre un réviseur (auditeur) de l'IRE ou un expert externe/groupe d'experts externes (révision par des parties prenantes). L'auditeur externe se démarque des autres car il vérifie également les processus, contrôles et systèmes de collecte d'informations de même que la pertinence et l'exactitude de l'information quantitative et/ou qualitative.

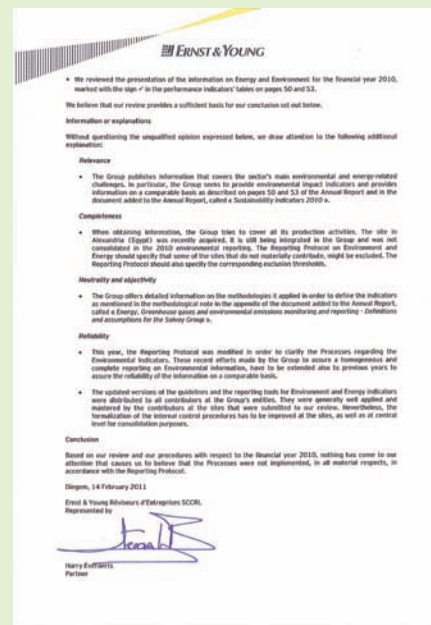
Bien que cet "audit" en profondeur de l'information non-financière ne soit toujours pas obligatoire, la vérification de ces informations par un auditeur externe apporte une valeur ajoutée. Une entreprise peut difficilement gérer ce qu'elle ne mesure pas. Cependant, mesurer n'a que peu de sens si on ne peut pas se fier aux instruments de mesure ! Un audit externe a l'avantage d'identifier les faiblesses dans la mesure mais aussi l'impertinence du choix de certaines mesures. Ceci a pour effet de permettre à l'entreprise de mettre l'accent sur les bons indicateurs de performances (KPIs) pour son secteur et d'avoir la certitude que ces derniers font bien l'objet d'un suivi.

A un moment où la reprise économique suite à une grave crise financière tarde à se manifester, il est crucial que les organisations investissent leurs efforts dans ce qui matériel pour eux et qu'ils puissent s'assurer d'une vérification indépendante de ces éléments. Ceci aura par conséquent pour effet d'augmenter la crédibilité de leur performance financière et non-financière et par la même occasion la confiance des parties prenantes.

Assurance



MEILLEURES PRATIQUES EN BELGIQUE



Solvay

Solvay explique très bien comment l'entreprise a amorcé un processus triennal d'amélioration continue en collaboration avec ses auditeurs. Le but de cette approche est d'être en mesure de vérifier et de perpétuer la fiabilité des éléments clés du système de reporting en matière de développement durable chez Solvay. L'auditeur a souligné dans sa déclaration d'assurance des évolutions positives ainsi que des points à améliorer sans pour autant remettre en question l'attestation sans réserve.



Duurzame drukker

Le Duurzame Drukker est un excellent exemple de petite organisation qui, malgré qu'elle évolue dans un secteur difficile, continue à reconnaître la valeur ajoutée d'un contrôle externe de ses informations non-financières. Pour la deuxième année consécutive, ils ont fait confiance à un auditeur externe qui est venu souligner l'authenticité, l'honnêteté et la transparence de leur approche en matière de développement durable. En collaboration avec leur auditeur, ils ont développé un schéma triennal d'audit permettant de progresser tout en tenant compte de leur approche de développement durable. Une fois de plus, les termes clés sont : le maintien d'une amélioration continue.

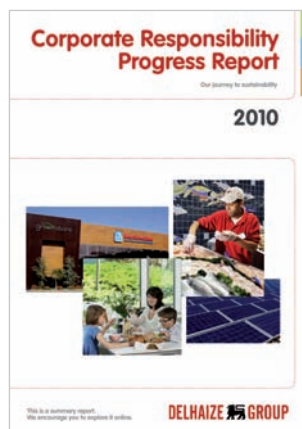


Finalistes et gagnants



Gagnant

DELHAIZE GROUP



① Grandes et moyennes entreprises

Delhaize a été choisi comme meilleur rapport de développement durable dans sa catégorie par le jury. Le jury a été particulièrement impressionné par l'exercice de matérialité qui a été mis en place par l'entreprise. Ce rapport met l'accent uniquement sur les questions pertinentes et explique comment ces dernières ont été sélectionnées par l'entremise d'une consultation des parties prenantes et des employés.

Les différents enjeux sont par la suite présentés dans une matrice de matérialité offrant au lecteur une image claire des points les plus pertinents pour Delhaize et ses parties prenantes en matière de développement durable. Le rapport entier est structuré en fonction de ces questions clés ce qui offre un rapport court et très clair. Le lecteur n'est pas noyé dans une marre d'informations plus ou moins pertinentes.

En outre, le format en ligne retenu par Delhaize permet au lecteur d'avoir accès à de l'information supplémentaire sur les thèmes pour lesquels il a un intérêt plus marqué. Par exemple, un lien vers les lignes directrices du GRI est proposé de même qu'un autre vers le tableau détaillé de la collecte des données, un modèle en lui-même.

L'entreprise résume également ses objectifs, anciens et nouveaux, de façon très claire de même que ses réalisations tout en employant des indicateurs de performance liés à la matérialité. Ces derniers permettent une comparaison d'une année à l'autre et avec les semblables grâce à l'utilisation des indicateurs du GRI.

L'assurance de tiers au sujet de certains indicateurs a également été appréciée par le jury.



Grandes et moyennes entreprises

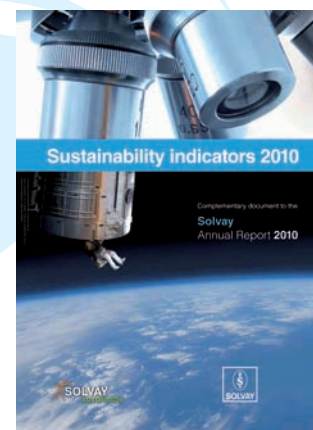
Solvay est probablement une des rares entreprises expliquant réellement et correctement ses politiques de reporting.

Les déclarations de la direction sont claires et comprennent les défis économiques, sociaux et environnementaux en plus de les relier aux pratiques RSE de l'entreprise. L'engagement de la haute direction est évident. Le rapport comprend des graphiques clairs et des indicateurs de performance qui permettent d'établir des comparaisons sur plusieurs années et avec les semblables.

L'assurance de tiers au sujet de certains indicateurs a également été appréciée par le jury. L'identification des indicateurs couverts par l'audit ainsi que l'explication de l'approche choisie par l'entreprise et ses auditeurs sont claires comme de l'eau de roche et donnent au lecteur une base solide sur laquelle il peut fonder la fiabilité de l'information contenue dans le rapport de même que la performance environnementale générale de Solvay.



Finaliste



② Petites entreprises



Gagnant



Le rapport De Duurzame Drukker est un rapport de développement durable "matériel", crédible et sans fioritures. Globalement, le rapport combine les critères plus techniques du GRI comme la matérialité et la grille du GRI avec un style d'écriture très complet et facile à lire qui reflète les valeurs de l'organisation de même que sa raison d'être.

Le rapport débute avec une déclaration claire de la direction et un aperçu des futurs thèmes clés de développement durable exprimés par l'entremise de Sus, le nain, qui fusionne les valeurs et les messages clés de l'entreprise.

Certains sujets difficiles sont traités de manière ouverte et transparente, comme par exemple la façon dont l'entreprise a poursuivi l'objectif d'une augmentation du chiffre d'affaires de 15 % dans la tourmente de la crise économique et le fait qu'elle, malgré des efforts louables, n'a pas été en mesure d'atteindre les profits espérés.

L'impact des activités de De Duurzame Drukker est bien communiqué à l'aide d'explications complètes très pratico-pratiques du processus de production principal et de son impact sur l'environnement. Les initiatives sociales liées à la main d'œuvre sont des exemples, variant d'initiatives avec des réseaux d'experts comme SD Worx à des plans de diversité.

Les processus et contenus choisis pour le rapport sont bien justifiés et combinent différentes méthodes tels les panels de parties prenantes, les revues internes, des collaborations avec des réseaux de RSE comme KAURI et du feedback en provenance d'experts de la RSE. Ces éléments sont intégrés tout au long du rapport.

Finalement, ce rapport est crédible grâce à la vérification externe de l'information clé du rapport par un auditeur externe indépendant.

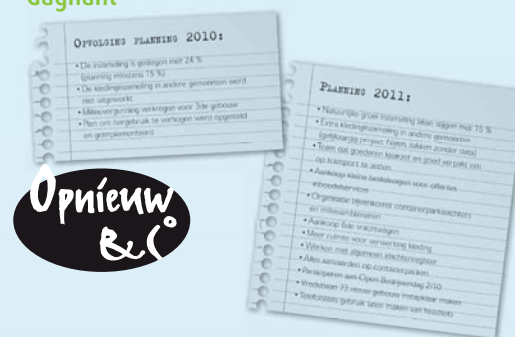
Le jury souhaite féliciter De Duurzame Drukker pour son "Best Belgian Sustainability Report" dans la catégorie "petites entreprises" et pour son rôle exemplaire dans le développement durable chez les petites entreprises.



③ Autres organisations



Gagnant



3. Doelstelling 1: Verminderen van de afvalberg	11
• Inzameling van herbruikbare goederen	11
• Herbruikbare en recycleerbare goederen	12
• Inboedelservice	14
• Het afvalreductie-effect	14
• Verwerking van ingezamelde goederen	15
• Prijzen van goederen	16
• Elektro	17
• Textielverwerking	18
• Tevredenheid van de klanten over de ophaalservice van Opnieuw & Co	18
4. Doelstelling 2: Inburgeren van productergebruik	22
• Media-aandacht	22
• Onze ideeënbus	23
• Aantal klanten	23
• Winkelomzet in het verleden	24
• Gemiddelde uitgaven per klant	25
• Productgroepen	25
• Korting voor leedoners	25

Un rapport clair, centré sur la mission de l'entreprise. Opnieuw&Co guide le lecteur à travers le rapport, du premier (diminution des déchets) au dernier point (établissement d'une saine politique financière), en lui expliquant les initiatives variées de l'entreprise de même que ses engagements. Bien que très textuel, le rapport trouve un équilibre en traduisant les objectifs en graphiques et en fournissant des indicateurs de performance clés tout au long du rapport.

Bien qu'il n'y ait pas de référence à la grille du GRI, les principes de qualité du GRI sont bien appliqués. Le rapport fait preuve de transparence, d'équilibre et de comparabilité en expliquant pourquoi certains objectifs n'ont pas été atteints et comment l'entreprise a tenu compte de ce fait.

Le rapport propose en outre une vue claire, en ordre de priorités, du suivi de l'année en cours et de la planification des initiatives pour l'année qui vient.

Finalement, ce rapport inclut également une référence à l'audit social effectué par Ethibel. Ceci augmente la crédibilité du rapport et souligne sa fiabilité. Une recommandation que nous pourrions formuler dans le but de rendre ce rapport encore plus solide serait de soumettre l'information présentée à un contrôle par une entité indépendante et de s'assurer à l'avenir que le processus d'identification des parties prenantes soit clarifié.



Autres organisations



Finaliste

L'impact des activités de l'entreprise est bien reflété dans ce rapport qui amène le lecteur à croire en un rapport honnête avec impact clair sur la société. L'organisation propose une bonne définition de la matérialité et détaille bien sa stratégie et son approche par projet. Le jury a apprécié que tous les indicateurs de performance soient indiqués sur une période de deux ans, permettant ainsi des comparaisons diachroniques.



Le sommaire permet une agréable et douce transition vers les indicateurs du GRI. Cependant, le jury est d'avis que les aspects environnementaux pourraient être améliorés, par exemple en incluant les différents lieux au lieu de se concentrer sur le siège social. La méthode de transfert des fonds est bel et bien présente, permettant au lecteur de savoir où vont les fonds, mais il n'y a pas de déclaration d'assurance d'un tiers. Finalement, le jury souhaite recommander l'utilisation du supplément du GRI sur les ONG à cette organisation.








Commentaires de clôture de la part du Jury

Les 54 participants invités par le jury à cette édition 2011 de l'*Award for Best Belgian Sustainability Report* sont la preuve vivante qu'il n'y a pas de voie de retour ; le développement durable est ici pour de bon et fait maintenant partie intégrante de la stratégie d'affaires d'une organisation. La transparence et l'exhaustivité de l'information sont des leviers qui renforcent la relation de confiance entre les entreprises et leurs parties prenantes. Ces mêmes principes sont ceux qui mènent à la rédaction d'un rapport *Triple Bottom Line*. L'*Award* a de nouveau grandi et évolué au cours de cette édition alors que les organisations qui rapportent voient la valeur ajoutée de la gestion responsable en ces temps incertains sur les marchés financiers et en vue de la période difficile qui s'annonce. Cette édition a tenté de souligner l'importance croissante du reporting intégré et est très fière d'avoir pu témoigner de l'existence de quelques exemples dans le paysage belge. Les rapports qui ont marqué beaucoup de points à ce chapitre sont ceux de Belgacom, Vredeseilanden et Bond Beter Leefmilieu. Le jury souhaite les féliciter tout particulièrement pour les efforts en ce sens.

Les membres du jury souhaitent également féliciter les organisations qui ont préparé un rapport de RSE pour la première fois cette année, soit, Artoos, Art Decoo, Etap, Febem-Fege, Grondwerken GLK en GV&T Kruishoutem, Mobistar, Onze Lieve Vrouw van Troost (AZ Sint-Blasius) et Telenet. Il faut beaucoup de dévouement et de discipline pour construire un tel rapport et le Jury souhaite que d'autres organisations emboîtent le pas et suivent l'exemple de ces rapporteurs de première année.

Le jury désire en outre faire mention de son appréciation pour les organisations qui assument un rôle de leader en matière de reporting dans leurs secteurs respectifs, comme par exemple Politiezone Sint-Pieters-Leeuw et Grondwerken GLK en GV&T Kruishoutem, deux sources d'inspiration dans leurs champs d'expertise respectifs.

Le jury se montre également satisfait de constater que les entités publiant un rapport de développement durable le font en conformité avec les normes du GRI. Bien que le jury soit conscient de la grande qualité des rapports, il désire encourager les participants à continuer à viser plus haut afin d'améliorer encore leurs rapports, notamment dans les domaines suivants :

-  comparaisons sectorielles ;
-  (meilleur) lien entre la déclaration de la direction et le reste du rapport ;
-  identification et définition des parties prenantes principales,
-  aspects sociaux et liés aux indicateurs de performance ;
-  usage systématique des suppléments sectoriels du GRI (par exemple pour les ONG).





IBR-IRE

BUSINESS & SOCIETY BELGIUM 10 YEARS!
BELGIAN BUSINESS NETWORK FOR CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY



Award for Best Belgian
Sustainability Report

Plus d'information sur l'*Award*
et les rapports participants :

www.bestbelgiansustainabilityreport.be

PARTENAIRES

Institut des Réviseurs d'Entreprises

Ellen Schets

e.schets@ibr-ire.be – www.ibr-ire.be

Business & Society Belgium

Véronique Graham

www.businessandsociety.be

KAURI

David Leyssens

david.leyssens@kauri.be – www.kauri.be

INFORMATION EN LIGNE SUR
LE REPORTING EN MATIÈRE
DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

GRI-Global Reporting Standard Initiative

www.globalreporting.org

AccountAbility – AA 1000

www.accountability.org

Duurzaamheidsverslaggeving

www.duurzaamheidsverslaggeving.be

International Integrated Reporting Committee

www.theiirc.org

AVEC LE SOUTIEN DE

Service Public Fédéral
de Programmation
**Développement
Durable**

**Roularta
Media Group**

unizo

Unie van Zelfstandige Ondernemers

**ICHEC
ENTREPRISES**