

Améliorer et renforcer la crédibilité des démarches et rapports RSE par la vérification externe des données extra-financières

Ces dernières années ont vu une montée en puissance de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) dans le logement social, encouragée par les instances professionnelles, notamment par la Fédération des ESH, mobilisée sur le sujet depuis 2009.

La « communication RSE » toujours plus importante des entreprises de tous secteurs d'activité suscite une certaine méfiance des citoyens et de la société civile, renforcée par certaines pratiques de « greenwashing » et

de récents scandales financiers, écologiques, sanitaires, humains... Face à cette défiance, il devient nécessaire de crédibiliser la communication des organismes HLM sur leurs actions et leur performance en matière de RSE, par une information fiable, sincère et régulière.

On ne peut, par ailleurs, ignorer le renforcement des obligations réglementaires. En vertu des articles L225-100 et suivants du Code de Commerce, les Sociétés Anonymes de plus de 500 salariés et 100 millions de

CA ou de bilan doivent désormais rendre compte d'un certain nombre d'informations sociales, environnementales et sociétales (avec une mise en place progressive jusqu'en 2016). Ces dernières doivent être vérifiées par un organisme agréé, sur le principe de la certification des comptes financiers. La Commission Européenne a pour sa part soumis en avril 2013 un projet de directive instaurant un cadre européen de « reporting non-financier ».

» Le projet

Logipays et les Foyers de Seine et Marne publient chaque année depuis 2008 un rapport RSE (ou rapport d'activité responsable, intégrant rapport d'activité et rapport RSE), en s'appuyant sur le référentiel EURHO-GR®.

Les deux ESH ont souhaité se soumettre à un examen de leurs données par tiers, dans le cadre d'un projet coordonné par DELPHIS.

Les audits ont été réalisés par deux organismes différents (AFNOR Certification et Deloitte), sur les mêmes indicateurs du référentiel, afin de comparer les méthodologies. Ce projet permettra de définir, pour le référentiel EURHO-GR®, un processus précis de vérification externe adapté au secteur et à la taille des organismes, facilitant ainsi cette démarche et minimisant ses coûts.

Le référentiel EURHO-GR® ...

Elaboré en 2007 par DELPHIS en concertation avec les parties prenantes de l'habitat social, EURHO-GR® est un référentiel d'indicateurs RSE pour le logement social. Il est actuellement utilisé par une trentaine d'organismes de logement social en France, Italie, Allemagne, Suède et Grande-Bretagne.

... une démarche de progrès

Niveau	Exigences
★ ★ ★	• Référentiel simplifié
★ ★ ★	• Référentiel complet et contrôle de cohérence des données par les pairs
★ ★ ★	• Référentiel complet • Vérification des données par un tiers agréé

► Les objectifs du projet

- Vérifier la conformité des données au regard des instructions du référentiel EURHO-GR®
- Evaluer la fiabilité des données sur les 20 indicateurs sélectionnés
- Identifier des axes d'amélioration du processus de collecte et traitement des données
- Renforcer la crédibilité des rapports publiés, en valorisant la démarche de vérification externe

Les missions d'audit visaient une attestation d'«assurance modérée» sur les données examinées. Une fois les ESH familiarisées avec l'exercice, une «assurance raisonnable» pourra être recherchée.

COMPARAISON DES DEUX MÉTHODOLOGIES

Les objectifs et le périmètre des missions ayant été clairement précisés en amont, les deux méthodes se sont avérées dans l'ensemble similaires, et toutes deux satisfaisantes. On observe une légère différence d'approche:

- **L'audit mené par Deloitte** s'est centré sur un examen exhaustif des sources et données intermédiaires, avec un re-calcul des indicateurs pour en vérifier l'exactitude (sauf impossibilité, notamment pour des contraintes de temps, auquel cas un contrôlé par échantillonnage a été réalisé). Les recommandations portent essentiellement sur les éléments de traçabilité et les formules de calcul (respect du référentiel et, en cas d'imprécision des instructions, l'interprétation faite sur le périmètre pris en compte).
- **L'audit mené par l'AFNOR** a porté davantage sur le processus de collecte des données, afin d'identifier les risques d'écarts. L'accent est mis sur des entretiens avec les personnels concernés, complété par un contrôle par échantillonnage, pour évaluer et noter, pour chaque indicateur, le degré de fiabilité du reporting. La notation repose sur une analyse du processus de reporting selon les quatre phases des démarches d'amélioration continue: Planification-Déploiement-Contrôle-Amélioration (PDCA), permettant ainsi de visualiser les marges de progression.

REGARDS CROISÉS

OLIVIER BARRY, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE FSM



« La nouvelle réglementation sur la transparence des entreprises ne s'applique pas à FSM ; mais elle préfigure des évolutions probables, que je souhaitais anticiper. Jusqu'à présent, le fait de communiquer ses pratiques socio-

environnementales relevait d'une volonté de l'entreprise, sans que ses parties prenantes n'aient l'assurance de la véracité des données, au-delà de l'honnêteté des dirigeants.

Se livrer à un audit des informations extra-financières permet de lever ce voile. Cela renforce également notre engagement, qui n'a de sens que s'il est mesurable et ne se limite pas à un exercice de communication. Cet audit a d'ailleurs été d'autant plus pertinent à un moment où nous menons une réflexion interne sur les indicateurs de performance, liés à l'intéressement des équipes. Enfin, les auditeurs ont apporté un regard nouveau et contribué, ainsi, à l'amélioration de notre modèle de reporting RSE sectoriel. »

BENJAMIN PERDREAU ET STÉPHANE GERBAUD, CHEFS DE PRODUIT, AFNOR CERTIFICATION

« Construire et piloter efficacement une démarche de RSE nécessite des indicateurs quantitatifs extra-financiers pertinents et stables dans le temps.

Crédibiliser cette démarche nécessite de communiquer auprès des parties prenantes (internes et externes) de façon fidèle à la réalité. La vérification des données extra financières a contribué, en interne, à améliorer et consolider la collecte et la diffusion des informations, et pour l'externe, a apporté une crédibilité supplémentaire au rapport de FSM.

Face à une demande croissante des parties prenantes d'informations extra financières crédibles et fiables, ce genre de mission est clairement appelé à se généraliser dans les prochaines années. »

► FSM

- Près de 8000 logements gérés
- 140 salariés
- Certifiée ISO 9001 et ISO 14001

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Dans les deux cas, les auditeurs ont jugé les méthodes de reporting suffisamment fiables pour leur permettre d'émettre une assurance modérée sur la sincérité des données publiées.

POINTS FORTS RELEVÉS

- le référentiel EURHO-GR® offre des instructions précises (définitions, modes de calcul) et permet une traçabilité des données.
- le contrôle de cohérence « par les pairs » du dispositif EURHO-GR® est utile pour détecter certaines incohérences.
- l'expérience acquise des six exercices de reporting a permis d'inscrire le processus de collecte des données dans les pratiques régulières des collaborateurs.
- le portage du reporting RSE par la Direction concourt à la qualité et la pérennité du dispositif.

AXES D'AMÉLIORATION

- les procédures internes sont à renforcer et pérenniser par une formalisation accrue ;
- les traitements manuels sont à limiter, en automatisant la collecte autant que possible ; la traçabilité des traitements réalisés est à améliorer ;
- la sensibilisation des collaborateurs (signification et calcul des indicateurs) doit être poursuivie et renforcée, notamment pour les salariés plus récents.
- le contrôle interne des données est à renforcer, en intégrant pleinement cette phase dans le processus.
- certains indicateurs du référentiel sont à préciser davantage (intitulé, périmètre, calcul), afin d'assurer leur comparabilité entre organismes.

VALORISATION DE LA DÉMARCHE POUR LES ESH

- un « avis d'assurance modérée » des auditeurs inclus dans les rapports
- l'obtention du Niveau 3 du référentiel EURHO-GR®.

Les rapports de FSM et Logipays peuvent être consultés sur les sites internet des ESH:

www.sa-fsm.com / www.logipays.com

et le site Internet de DELPHIS: www.delphis-asso.org

QUELLE UTILITÉ EN INTERNE ?

La démarche a en premier lieu aidé à identifier des possibilités de gains en fiabilité et en efficacité du processus de collecte. Elle a aussi permis de réaffirmer l'importance et le sens des indicateurs en valorisant l'effort fourni chaque année par les personnels en charge de leur mesure, elle a contribué à renforcer leur mobilisation.



REGARDS CROISÉS

MARC RODIER, DIRECTEUR DE LOGIPAYS



«LogiPays s'est engagé dans la démarche RSE à compter de 2006. La participation aux groupes de travail pour concevoir le référentiel et la rédaction des rapports RSE successifs ont contribué à modifier sensiblement nos méthodes et à ancrer la démarche dans le management.

Nous avons fait le choix, dès l'exercice 2011, de regrouper en un même rapport nos « résultats RSE » et notre rapport d'activité classique. La validation externe des données reprises dans ce document s'est donc naturellement imposée. Les auditeurs RSE ont eu une approche différente de celle des commissaires aux comptes. La plupart des indicateurs vérifiés n'ayant pas de réalité « comptable » au sens classique du terme, nos interlocuteurs ont eu à apprécier nos méthodes d'analyse et de récupération des données comme leur traçabilité dans le temps.

L'exercice s'est révélé positif pour LogiPays et ses équipes et devrait être renouvelé dans le futur.»

JULIEN RIVALS, DIRECTEUR DES SERVICES EN RSE, DELOITTE

« La vérification par un tiers est un moyen efficace pour créer de la confiance en assurant aux parties prenantes des données fiables, sur lesquelles s'engage l'auditeur.

A l'instar de Logipays, de plus en plus d'entreprises de toutes tailles et de tous secteurs y ont recours de manière volontaire. Il faut saluer leur volonté de transparence et de rigueur, à un moment où d'autres préfèrent le greenwashing et la facilité des données approximatives.

Ces entreprises plébiscitent surtout la dynamique de progrès interne que suscitent ces travaux : attention accrue des collaborateurs (on fait plus attention si on sait qu'on peut être contrôlé...), valorisation du développement durable (s'ils envoient un auditeur, c'est que c'est important !), recommandations d'amélioration (l'auditeur n'est pas un inspecteur, mais bien un partenaire du progrès). »

► LOGIPAYS

- 6600 logements dans le Calvados
- 49 salariés
- Certifiée Qualibail II

VÉRIFICATION EXTERNE : LES PRINCIPALES ÉTAPES



ÉTAPE 1 : ÉCHANTILLONNAGE DES INDICATEURS À AUDITER

20 indicateurs ont été sélectionnés par DELPHIS, Logipays et FSM, selon les critères suivants :

- Indicateurs quantitatifs
 - Indicateurs particulièrement significatifs, en termes d'impact et d'attentes des parties prenantes
 - Indicateurs non-financiers, plus difficilement vérifiables par les Commissaires aux Comptes
- Ces indicateurs font l'objet d'une signalisation dans les rapports publiés.



ÉTAPE 2 : DÉFINITION DU PÉRIMÈTRE DE LA VÉRIFICATION

Pour ce premier exercice, seules les données 2012 (dernière année de reporting) ont été vérifiées, bien que les ESH collectent et publient les données sur 3 années successives.



ÉTAPE 3 : REVUE DU RÉFÉRENTIEL AVEC LES ORGANISMES VÉRIFICATEURS

Lors de la réunion de cadrage, DELPHIS a présenté les fiches de l'outil EURHO-GR® correspondant aux indicateurs choisis, détaillant les définitions, modes de calcul et éléments de preuve, le cas échéant. Cette présentation a permis une bonne compréhension des indicateurs par les prestataires et un gain en efficacité des audits sur site.

Le recours à un référentiel commun a permis de mutualiser cette étape pour les deux ESH et les futurs audits.



ÉTAPE 4 : PLANIFICATION DES AUDITS

Chaque ESH a élaboré son plan d'audit avec les auditeurs: FSM (AFNOR) : 3 jours sur site; Logipays (Deloitte) : 2 jours.



ÉTAPE 5 : RÉALISATION DES AUDITS

Le contrôle des données s'est effectué :

- par des entretiens avec les personnels impliqués dans la collecte et le traitement des données afin d'apporter les éclairages nécessaires sur les choix de périmètre, de sources et de retraitement de la donnée;
- par l'examen des sources : extractions de base de données, fichiers intermédiaires, éléments de preuve tels que des conventions ou des fiches d'emargement de formations...
- par une relecture du rapport narratif, pour en vérifier la sincérité et cohérence avec les données chiffrées.

Suite aux constats établis, des modifications ont été apportées dans le calcul ou la présentation de certaines données.



ÉTAPE 6 : PRODUCTION DES LIVRABLES

- L'avis des auditeurs, à inclure dans les rapports publiés, a été délivré dès la fin des audits. L'avis émet une appréciation générale sur les données vérifiées en précisant la nature et l'étendue des travaux réalisés.
- Le rapport de mission détaillé, rendu plusieurs semaines après, offre une série de pistes d'amélioration: du référentiel, des modes de collecte et de traitement en interne et d'analyse et présentation des données dans les rapports.

QUELLES PERSPECTIVES ?

Habitat du Nord en 2012, et Logipays et FSM en 2013 ont ouvert la voie vers une nouvelle étape dans les démarches et rapports RSE dans le secteur. D'ores et déjà, plusieurs ESH ont annoncé leur intention de leur emboîter le pas dès 2014. S'appuyant sur ces premières expériences, DELPHIS continuera à soutenir cette évolution, avec la mise en place d'une procédure standard de vérification externe sur la base du référentiel EURHO-GR®, en partenariat avec des organismes vérificateurs agréés. Au-delà de la réglementation, il s'agit avant tout d'asseoir la crédibilité de l'engagement des entreprises et du secteur.

DELPHIS

33 rue Saint-Augustin 75002 Paris
www.delphis-asso.org

Contact

Charlotte Limousin - limousin@delphis-asso.org