

GLOSSAIRE

Commerce durable & e-commerce durable (2026)

Définitions claires • Exemples terrain • Ordres de grandeur • Pièges à éviter

RSE

CSRD/ESRS

AGEC

Green IT

KPI/OKR

Note méthodologique

Les "chiffres" indiqués sont des **ordres de grandeur** utiles pour décider et comparer (benchmark), pas des vérités universelles. Dans vos travaux, citez toujours la **source** (année, périmètre, secteur) et précisez si vous parlez **Scope 1/2/3, kgCO2e, kWh** ou **€**.

ÉDITIONS CHUPSBOOK Inc

Annexe pédagogique • IA CHUPS ACADEMY • 2026

Table des rubriques

1. Normes & Reporting ESG (GRI, ISO, CSRD/ESRS, VSME)
2. Réglementations UE & France (AGEC, Climat & Résilience, Industrie Verte, allégations)
3. Climat, Carbone, Énergie & Logistique (scopes, ACV, retours, dernier km)
4. Numérique, Data & Pilotage (frugalité numérique, éco-conception, KPI/OKR, gouvernance)

Attention – Glossaire ≠ encyclopédie

Chaque entrée donne une définition opérationnelle + un exemple e-commerce. Pour un usage réglementaire (CSRD/ESRS), reportez-vous aux textes officiels et à la doctrine de votre auditeur.

1) Normes & Reporting ESG



RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises)

Stratégie

Gouvernance

Définition : intégration volontaire (et désormais souvent réglementée) des enjeux **environnementaux, sociaux et de gouvernance** dans la stratégie et les opérations.

Exemple : un e-commerçant fixe une politique retours (réparation, reconditionnement) + un code de conduite fournisseurs.

Repère chiffré : dans de nombreux secteurs, **le Scope 3** représente l'essentiel de l'empreinte (souvent **70–90%**), donc la RSE doit dépasser le "bâtiment".

Piège : confondre RSE et communication ; la RSE, c'est d'abord du **pilotage**.

ESG

Finance

Risque

Définition : grille de lecture (investisseurs/banques) : **Environment, Social, Governance**.

Exemple : une banque demande la politique anti-corruption (G) + les émissions (E) + la sécurité au travail (S).

À ne pas confondre : ESG (angle financier) ≠ RSE (angle transformation globale).

GRI (Global Reporting Initiative)

Reporting

Définition : standards de reporting extra-financier, historiquement très utilisés pour structurer des rapports RSE.

Exemple : un rapport RSE décrit la politique achats responsables et les indicateurs d'énergie/accidents.

Astuce : GRI aide à raconter "ce que l'on fait" ; ESRS impose davantage "ce que l'on mesure et prouve".

ISO 26000

Cadre

Non certifiable

Définition : lignes directrices RSE (gouvernance, droits humains, pratiques loyales, etc.).

Exemple : cartographier les parties prenantes (clients, livreurs, plateformes, collectivités) et leurs attentes.

À retenir : ISO 26000 guide, mais ne "donne" pas un label.

ISO 14001 / ISO 14000

Management

Environnement

Définition : famille de normes ; **ISO 14001** = système de management environnemental (certifiable).

Exemple : un entrepôt met en place un plan de maîtrise des consommations (chauffage, éclairage, déchets).

Indicateur : on attend des objectifs, des preuves, des audits internes, et de l'amélioration continue.

CSRD

UE

Obligation

Définition : directive européenne renforçant le reporting de durabilité (périmètre élargi, exigences accrues, assurance).

Exemple : une marketplace doit structurer ses données ESG (fournisseurs, logistique, énergie, produits).

Critique fréquente : risque "compliance-only" (cocher des cases) si la stratégie n'est pas alignée.

ESRS

Standard

Définition : standards européens de reporting (E, S, G) utilisés dans le cadre CSRD.

Exemple : ESRS E1 (climat) → trajectoire, plan de transition, émissions ; ESRS S1 → conditions de travail.

Piège : produire des indicateurs sans système de collecte robuste (données fournisseurs, traçabilité).

Double matérialité

CSRD

Priorisation

Définition : regarder à la fois : (1) **impact de l'entreprise sur le monde** et (2) **risques/opportunités du monde sur l'entreprise**.

Exemple : retours gratuits : impact (emballages/transport) + risque financier (coût, réputation, réglementation).

Outil : matrice matérialité = prioriser ce que l'on pilote et reporte.

VSME

PME

Simplifié

Définition : standard volontaire de durabilité pour PME, pensé pour répondre aux demandes ESG (clients, banques) sans la lourdeur ESRS complet.

Exemple : une PME logistique fournit à un donneur d'ordre ses données énergie, flotte, accidents, politique RH.

Repère : utile pour "remonter" de la donnée dans la chaîne de valeur des grands comptes.

Assurance (limited / reasonable)

Audit

Fiabilité

Définition : niveau de vérification externe des informations de durabilité.

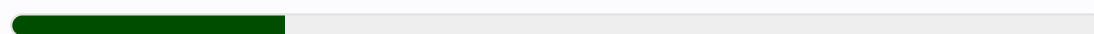
Exemple : contrôle des méthodes de calcul d'émissions, traçabilité des données, cohérence des KPI.

Piège : vouloir "faire joli" : l'audit regarde la chaîne de preuve.

Mini-illustration – le reporting comme chaîne de valeur

Plus vous êtes en aval (client), plus vos demandes de données montent en amont (fournisseurs). La maturité ESG d'un e-commerce dépend donc beaucoup de sa capacité à **collecter** et **fiabiliser** des données externes.

Chaîne de preuve (exemple) : Factures énergie → kWh → facteur d'émission → kgCO₂e → consolidation site → consolidation groupe



Niveau 1 : données brutes



Niveau 2 : calcul & méthode



Niveau 3 : auditabilité

2) Réglementations UE & France



Loi AGECE

France

Économie circulaire

Définition : cadre visant à réduire le gaspillage, améliorer le réemploi/recyclage et encadrer certaines pratiques (invendus, information, etc.).

Exemple e-commerce : gestion des invendus (don, réemploi), amélioration du tri, information consommateur.

Point opérationnel : nécessite des process "reverse" (retours, tri, reconditionnement) bien outillés.

Loi Climat & Résilience

France

Allégations

Définition : ensemble de mesures (consommation, publicité, mobilité, logement, etc.) influençant aussi l'information environnementale.

Exemple : encadrement des messages environnementaux et attentes accrues de transparence dans la communication.

Piège : sur-promettre ("neutre en carbone") sans preuves robustes.

Loi Industrie Verte

France

Compétitivité

Définition : orientation vers la décarbonation et la relocalisation/accélération de projets industriels et de chaînes d'approvisionnement plus sobres.

Exemple : un e-commerçant revoit ses critères achats : traçabilité, réparabilité, origine, intensité carbone.

Effet : rapproche performance environnementale et performance économique (résilience, coûts, risques).

Allégation environnementale

Marketing

Risque

Définition : affirmation sur une performance environnementale ("éco", "vert", "durable", "neutre", etc.).

Exemple : "livraison zéro carbone" : acceptable seulement avec périmètre clair, méthode, limites, preuves.

Checklist : périmètre, indicateur, base de comparaison, preuves, durée de validité, tiers vérificateur.

Greenwashing

Réputation

Communication

Définition : communication trompeuse ou exagérée sur un bénéfice environnemental.

Exemple : mettre en avant une seule action (emballage recyclé) en masquant un modèle basé sur surconsommation/retours.

Antidote : preuves, transparence, cohérence, et indicateurs suivis dans le temps.

Label / Écolabel

Confiance

Comparabilité

Définition : signe de qualité (produit/organisation/thématique) selon un référentiel ; un écolabel vise une performance environnementale.

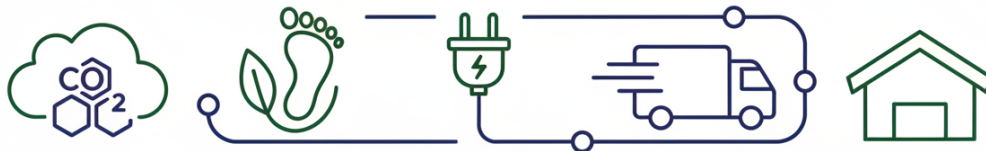
Exemple : sur une fiche produit, afficher un label crédible + un lien vers le référentiel et le certificateur.

Piège : "label-washing" (autocollant marketing) : vérifier gouvernance, critères, audits, sanctions.

Exemple pédagogique – preuve minimale d'une promesse

Si vous écrivez "emballage réduit", attendez-vous à fournir : **poids avant/après**, périmètre (toutes gammes ?), date, et la méthode (pesée, échantillonnage).

3) Climat, Carbone, Énergie & Logistique



Bilan carbone

Mesure

Climat

Définition : inventaire des émissions de GES d'une organisation ou d'un produit, sur un périmètre défini.

Exemple : un e-commerce calcule les émissions des entrepôts (énergie), livraisons, emballages, achats et usage produits.

Unité : kgCO₂e ou tCO₂e (équivalent CO₂).

Scopes 1 / 2 / 3

GHG Protocol

Définition : Scope 1 = émissions directes ; Scope 2 = énergie achetée ; Scope 3 = autres émissions indirectes (amont/aval).

Exemple : Scope 3 d'un e-commerce = fabrication produits vendus, transport, usage des produits, fin de vie, etc.

Repère : c'est souvent le Scope 3 qui détermine la stratégie (achats, design produit, retours).

Facteur d'émission

Calcul

Définition : coefficient convertissant une activité (kWh, km, kg de matière) en kgCO₂e.

Exemple : kWh d'électricité d'un entrepôt → kgCO₂e selon pays/contrat/mix.

Piège : comparer des résultats sans préciser le facteur (année, zone, méthode).

ACV (Analyse du Cycle de Vie)

Produit

Méthode

Définition : approche "du berceau à la tombe" : extraction → fabrication → transport → usage → fin de vie.

Exemple : comparer deux emballages : l'un plus lourd mais réutilisable vs. l'autre jetable.

À retenir : l'ACV peut éviter de déplacer les impacts (ex. plus de carton pour réduire casse).

Sobriété énergétique vs efficacité

Énergie

Définition : efficacité = même service avec moins d'énergie ; sobriété = réduire/adapter le service demandé (quand pertinent).

Exemple : efficacité : LED + variateurs ; sobriété : baisser consigne, zoner, éviter surchauffe hors horaires.

Piège : l'efficacité seule peut être annulée par l'**effet rebond**.

Effet rebond

Comportement

Définition : un gain d'efficacité réduit le coût perçu et peut augmenter les usages, diminuant le bénéfice global.

Exemple : livraison plus optimisée → on propose davantage de livraisons "instant" → hausse des km.

Antidote : KPI d'usage (km, colis, retours) + règles métier.

Dernier kilomètre

Logistique

Expérience client

Définition : phase finale de livraison vers le client ; souvent critique pour coûts, émissions et satisfaction.

Exemple : favoriser point relais/consigne, mutualisation, plages de livraison regroupées.

Repère : la performance se joue sur la densité de tournées et la réussite du premier passage.

Reverse logistics (logistique retour)

Circularité

Définition : flux retour : reprise, tri, réparation, reconditionnement, recyclage.

Exemple : un taux de retour élevé impose des process industrialisés (contrôle, revente seconde main).

Repère : en e-commerce, certains univers (mode) ont historiquement des retours très élevés : le pilotage est stratégique.

Le saviez-vous ? (ordre de grandeur utile)

Un plan climat e-commerce crédible se gagne souvent sur **3 leviers** : (1) achats/produits (Scope 3), (2) logistique (retours, transport), (3) énergie & IT. Si vous n'agissez que sur le (3), vous risquez de rester "petit" face au total.

4) Numérique, Data & Pilotage



Frugalité numérique

Sobriété

Digital

Définition : maximiser l'utilité rendue par le numérique avec un minimum de ressources (terminaux, réseau, data centers).

Exemple : supprimer scripts inutiles, réduire images, limiter tracking, garder une UX simple mais efficace.

Repère : le numérique est souvent estimé à **quelques pourcents** des émissions mondiales (ordre de grandeur), mais surtout en croissance ; l'enjeu est aussi matériel (métaux, terminaux).

Éco-conception (service numérique)

Design

Performance

Définition : conception d'un service digital réduisant impacts sur tout le cycle de vie (code, contenus, infrastructure, usage).

Exemple : fiches produits : images adaptées, lazy-loading, budgets de poids, parcours court.

Repère : viser une page "utile" proche de **~1–2 Mo** (ordre de grandeur) plutôt que 4–6 Mo, selon contexte et audience.

Poids de page (page weight)

Web

Définition : volume total transféré (HTML, CSS, JS, images, polices, trackers) pour afficher une page.

Exemple : carrousel vidéo + multiples trackers = explosion du poids et du temps de chargement.

Impact : plus de données → plus d'énergie réseau/terminaux + baisse conversion sur mobile.

PUE (Power Usage Effectiveness)

Data center

Énergie

Définition : efficacité énergétique d'un data center : énergie totale / énergie IT.

Exemple : PUE proche de 1 = peu de pertes (refroidissement/auxiliaires). Plus élevé = moins efficient.

Usage : bon indicateur, mais ne suffit pas (mix électrique, taux d'utilisation serveurs, etc.).

Green IT

IT

Organisation

Définition : réduction des impacts des SI (matériel, énergie, achats, cycle de vie, logiciels).

Exemple : allonger la durée de vie des postes, limiter le renouvellement, virtualiser, éteindre hors usage.

Repère : sur beaucoup d'usages, **la fabrication des terminaux** pèse lourd : prolonger la durée de vie est souvent très efficace.

Souveraineté numérique

Risque

Résilience

Définition : capacité à maîtriser ses dépendances (cloud, SaaS, données, API, plateformes) et sa gouvernance des données.

Exemple : plan de réversibilité cloud, sauvegardes, clauses contractuelles, cartographie des dépendances.

Indicateur : % services critiques avec plan de continuité + RTO/RPO documentés.

KPI (Key Performance Indicator)

Pilotage

Définition : indicateur clé de performance ; utile s'il déclenche une décision (actionnable).

Exemple : taux de retours, taux de livraisons au premier passage, kWh/colis préparé, kgCO2e/commande.

Piège : KPI "cosmétique" : mesuré mais sans propriétaire ni levier d'action.

OKR (Objectives & Key Results)

Exécution

Alignement

Définition : méthode : 1 objectif inspirant + 3–5 résultats clés mesurables.

Exemple : Objectif : "Réduire l'impact des retours" ; KR : -20% retours évitables, +30% revente seconde main, etc.

Astuce : relier OKR "durabilité" à des OKR "business" (conversion, satisfaction, coûts).

Conduite du changement

Humain

Adoption

Définition : démarches pour transformer pratiques, compétences et culture (communication, formation, rituels, management).

Exemple : acheteurs formés aux critères ESG, rituels de revue KPI, incitations alignées.

Repère : modèle 70-20-10 : 70% pratique, 20% pairs/coaching, 10% formation formelle.

Mini-dashboard (exemple e-commerce)

Digital : poids moyen pages, requêtes, taux JS inutilisé, taux cache, incidents.

Énergie : kWh/colis, kWh/m² entrepôt, % LED, consigne chauffage.

Logistique : retours, premier passage réussi, part point relais, km/colis.

Social/Gouv. : accidents, turnover, % fournisseurs évalués, incidents conformité.

Pour aller plus loin (activité rapide en classe)

Prenez un site e-commerce connu et faites un "audit frugal" en 20 minutes : (1) pages lourdes ? (2) retours encouragés ? (3) promesses environnementales prouvées ? (4) KPI actionnables ? Concluez par 3 priorités "impact fort / effort raisonnable".

Dernier rappel

Un glossaire n'est utile que s'il devient un langage commun. En entreprise, imposez un format : **définition + périmètre + indicateur + source + propriétaire.**