



CERTIFIER – RASSEMBLER – AMÉLIORER

Communiquer de manière responsable sur la durabilité, sur la base de résultats vérifiés dans le cadre de la certification Réparer Durablement BeLux.



Recommandations pour une communication responsable sur l'environnement et la durabilité
Conformes à la directive (UE) 2024/825 – applicables à compter du 27 septembre 2026

Ce guide a été élaboré à l'intention de nos titulaires de certification et de nos parties prenantes, notamment les assureurs, les sociétés de leasing et les autres partenaires de la chaîne. Il fournit des repères pratiques pour formuler et utiliser les allégations environnementales et de durabilité de manière correcte, transparente et vérifiable, conformément à la réglementation européenne. Ainsi, nous contribuons ensemble à une communication fiable et à un secteur de la mobilité durable et tourné vers l'avenir.

DIRECTIVE RELATIVE À LA COMMUNICATION ET AUX ALLÉGATIONS ENVIRONNEMENTALES Communication responsable sur les certifications de Réparer Durablement ASBL

****Applicable à: ****

- Certification GroenGedaan! Automotive
- Certification GroenGedaan! Property
- Duurzaam Repareren BeLux / Certification Réparer Durablement BeLux
- Certification Réparer Durablement France

****Version 1.0 - septembre 2026****

Édité par Réparer Durablement ASBL

Ce document vous aide à appliquer correctement, dans votre communication, les nouvelles règles européennes relatives aux allégations environnementales et de durabilité. Il fournit des explications et des repères pratiques pour communiquer de manière responsable sur les certifications et les performances en matière de durabilité.

Réparer Durablement a élaboré et publié ce document afin d'aider les organisations à mieux comprendre et à appliquer correctement la directive (UE) 2024/825. Vous pouvez ainsi communiquer en toute confiance et réduire autant que possible le risque d'allégations de durabilité trompeuses.

1. Introduction

Les entreprises certifiées souhaitent rendre visibles leurs efforts en matière de durabilité auprès de leurs donneurs d'ordre, clients, collaborateurs et autres parties prenantes. Cette démarche est à la fois compréhensible et souhaitable. Une communication fiable permet de mettre en évidence les mesures réellement mises en œuvre par une organisation et encourage une amélioration continue de la durabilité dans l'ensemble du secteur.

Parallèlement, les exigences légales relatives aux allégations environnementales et de durabilité deviennent plus strictes. À partir du 27 septembre 2026, les nouvelles règles européennes issues de la directive (UE) 2024/825 entreront en application. Ces règles renforcent la protection des consommateurs contre les allégations environnementales trompeuses, les labels de durabilité peu clairs et les allégations climatiques insuffisamment étayées.

Les entreprises doivent formuler leurs allégations de durabilité de manière correcte, claire, spécifique, complète et vérifiable. Les autorités nationales de contrôle compétentes aux Pays-Bas, en Belgique et en France soulignent que les allégations doivent être fondées sur des faits, régulièrement mises à jour et ne doivent pas, par l'utilisation de mots, d'images ou de labels, donner une image exagérément positive.

La présente directive aide les entreprises certifiées, les donneurs d'ordre et les partenaires du réseau à communiquer de manière rigoureuse et responsable sur les certifications de Réparer Durablement.

Table des matières

1. Introduction
2. Objectif et champ d'application
3. Nouvelles règles européennes relatives aux allégations environnementales
4. Principes fondamentaux
5. Ce qu'atteste une certification Réparer Durablement
6. Ce qu'une certification Réparer Durablement n'atteste pas automatiquement
7. Communiquer sur la certification
8. Allégations environnementales générales
9. Communiquer à l'aide de chiffres et de résultats mesurables
10. Communiquer sur les émissions de CO₂
11. Communiquer sur les ambitions et les performances futures
12. Allégations comparatives en matière de durabilité
13. Communication
14. Matrice des allégations
15. Exemples de formulations relatives aux certifications Réparer Durablement
16. Visibilité de votre certification
17. Consentement et maîtrise des données
18. Arbre de décision relatif aux allégations environnementales
19. Liste de contrôle avant publication
20. Constitution des dossiers internes et éléments justificatifs
21. Questions fréquentes
22. Responsabilités et clause de non-responsabilité
23. Sources et cadre juridique
24. Contact

2. Objectif et champ d'application

Cette directive s'adresse aux :

- entreprises titulaires d'un certificat valide de Réparer Durablement ASBL;
- entreprises engagées dans un processus de certification ;
- donneurs d'ordre collaborant avec des entreprises certifiées ;
- assureurs, sociétés de leasing, acteurs du secteur immobilier et autres partenaires du réseau ;
- équipes chargées de la communication, du marketing et des appels d'offres ;
- collaborateurs chargés de rédiger des contenus pour les sites internet, offres commerciales, présentations, réseaux sociaux ou autres supports de communication, ainsi que pour le marquage des véhicules.

La présente directive s'applique à la communication relative aux enjeux ESG :

- la certification de l'organisation ;
- les mesures de durabilité mises en œuvre dans le cadre des activités de l'entreprise ;
- les performances mesurées et les améliorations réalisées ;
- la consommation d'énergie et de matières premières ;
- les déchets et l'économie circulaire ;
- les émissions de CO₂ ;
- les aspects sociétaux et sociaux ;
- les objectifs futurs en matière de durabilité ;
- l'utilisation du certificat et du logo associé ;
- l'échange numérique d'informations fondé sur les critères ESG/VSME via GreenFlow.

La présente directive fournit des orientations pratiques, mais ne se substitue pas à un conseil juridique adapté à chaque situation. L'organisation qui publie une allégation demeure responsable de son exactitude, de son exhaustivité et de sa justification.

La présente directive est applicable aux Pays-Bas, en Belgique et en France.

3. Nouvelles règles européennes relatives aux allégations environnementales

Les principes européens de référence s'appliquent aux Pays-Bas, en Belgique et en France. Toutefois, leur transposition dans la législation nationale, les autorités de contrôle compétentes, les procédures de contrôle et les éventuelles sanctions peuvent varier d'un pays à l'autre.

Les organisations doivent donc, en complément de la présente directive, tenir compte des règles nationales du pays dans lequel la communication est publiée ou produit ses effets.

La directive (UE) 2024/825 a été adoptée le 28 février 2024. Elle modifie les règles européennes relatives à la protection des consommateurs et aux pratiques commerciales déloyales. Ces nouvelles règles seront applicables à compter du 27 septembre 2026.

Ces règles sont particulièrement pertinentes lorsque la communication s'adresse, directement ou indirectement, aux consommateurs (B2C). Une communication rigoureuse est également nécessaire dans les relations entre professionnels (B2B).

En effet, les allégations diffusées sur les sites internet, les véhicules, les réseaux sociaux, dans les offres commerciales ou les communiqués de presse peuvent toucher un public plus large et influencer les décisions commerciales.

Dans le cadre du renforcement des règles, une attention particulière est notamment portée aux éléments suivants :

- les allégations environnementales générales ne reposant pas sur une performance environnementale excellente reconnue ;
- les allégations climatiques fondées sur la compensation des émissions ;
- les labels de durabilité qui ne reposent pas sur un système de certification ou qui n'ont pas été établis par une autorité publique ;
- les allégations relatives à des performances futures qui ne reposent pas sur des engagements clairs, objectifs, publics et vérifiables ;
- les allégations portant sur l'ensemble d'un produit, d'un service ou d'une entreprise, alors que le bénéfice invoqué ne concerne qu'un aspect limité ;
- les éléments visuels suggérant un bénéfice en matière de durabilité supérieur à ce qui peut être démontré.

Le cadre juridique national et les modalités de contrôle diffèrent d'un pays à l'autre. Aux Pays-Bas, le contrôle est assuré par l'Autorité néerlandaise de la consommation et des marchés (ACM). En Belgique, le Livre VI du Code de droit économique (CDE) est applicable et le contrôle est assuré par l'Inspection économique du SPF Économie. En France, le Code de la consommation est notamment applicable et le contrôle est assuré par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Les cinq principes ci-dessous s'inscrivent dans le cadre de la directive (UE) 2024/825 et constituent une base commune pertinente pour les trois pays :

1. Formuler des allégations de durabilité correctes, claires, spécifiques et complètes.
2. Fonder les allégations de durabilité sur des faits et les maintenir à jour.
3. Effectuer uniquement des comparaisons loyales et justifiées.
4. Formulez les ambitions futures de manière concrète et mesurable.
5. Veiller à ce que les allégations visuelles et les labels soient clairs et utiles, sans prêter à confusion.

4. Principes fondamentaux

Communiquer sur la durabilité est une démarche utile, à condition que les messages restent factuels, spécifiques et vérifiables. Chaque année, Réparer Durablement met à disposition les éléments suivants :

- le certificat ;
- la liste de score ESG ;
- le rapport VSME ;
- l'empreinte carbone.

Lorsque ces documents font l'objet d'une déclaration d'assurance limitée (« Limited Assurance »), les informations qu'ils contiennent ont été examinées par un prestataire d'assurance indépendant, dans les limites du périmètre, des critères et de la période de reporting qui y sont précisés. Ces éléments constituent ainsi une base solide et traçable permettant d'étayer des allégations concrètes.

Une déclaration d'assurance limitée ne constitue toutefois pas une garantie absolue. Il convient donc de toujours communiquer conformément au contenu exact, aux limites et à la conclusion du document concerné.

4.1 Communiquer sur des faits

Décrivez uniquement ce qui a été démontré, mesuré, évalué ou réalisé de manière vérifiable.

Titulaire de la certification

Non recommandé :

"Nous sommes totalement durables."

Recommandé :

"Notre organisation dispose d'un certificat Réparer Durablement BeLux en cours de validité."

La seconde affirmation constitue un fait vérifiable. La première est générale, absolue et insuffisamment précise.

Donneur d'ordre

Non recommandé :

"Notre réseau de réparateurs est entièrement durable."

Recommandé :

" Pour 100 % des établissements affiliés à notre réseau externalisé, nous disposons d'une grille de scores ESG à jour, d'un rapport VSME, d'une empreinte carbone et d'un certificat en cours de validité délivré dans le cadre du programme de certification Réparer Durablement Belux. Ces informations font l'objet d'une déclaration d'assurance limitée ("Limited Assurance"). Elles nous permettent ainsi de fonder notre communication en matière de durabilité et nos rapports relatifs à la chaîne de valeur sur des informations évaluées de manière indépendante."

4.2 Préciser le périmètre

Indiquez clairement ce à quoi se rapporte la certification ou la performance.

Il peut notamment s'agir :

- d'un établissement spécifique ;
- ses activités de l'entreprise ;
- une partie déterminée de l'organisation ;
- un réseau d'entreprises affiliées ;
- une période de reporting définie ;
- des critères spécifiques de durabilité ;
- un service ou une activité particulière.

Exemple : lorsque le certificat concerne uniquement une activité, un établissement ou une partie spécifique de l'entreprise, il convient de le préciser clairement. La période de reporting correspond à celle indiquée dans le certificat, la liste de score ESG, l'empreinte carbone ou le rapport VSME sur lesquels la communication est basée.

Évitez de présenter une allégation concernant un seul établissement comme si l'ensemble de l'entreprise était certifié. Une communication à l'échelle d'un groupe n'est possible que lorsque tous les établissements concernés sont effectivement inclus dans le périmètre de certification.

4.3 Étayer chaque performance concrète

Tout pourcentage, réduction, économie ou comparaison doit être basé sur des données fiables.

Utilisez de préférence le certificat en cours de validité et les éléments produits chaque année par Réparer Durablement comme sources principales pour toute communication portant sur des performances concrètes. Faites référence au document concerné ou, lorsque cela est autorisé, rendez-le directement accessible via le site internet ou au moyen d'un lien clairement identifiable.

Ne formulez pas vos propres allégations chiffrées lorsque la méthode, le périmètre ou les données sources ne sont pas entièrement connus. Dans ce cas, reprenez la formulation, la période, l'unité de mesure et le périmètre tels qu'ils figurent dans le rapport concerné.

Si vous souhaitez publier ou communiquer, en complément des rapports fournis par Réparer Durablement, vos propres performances en matière de durabilité, veillez à consigner au minimum les éléments suivants :

- ce qui a été mesuré ;
- la période concernée ;
- l'année de référence utilisée ;
- la méthode appliquée ;
- les éléments pris en compte ;
- les éléments non pris en compte ;
- la personne ou l'organisme ayant vérifié les données ;
- la date de la dernière mise à jour des données.

4.4 Éviter les formulations absolues

Les termes tels que « totalement », « toujours », « exclusivement », « sans impact » ou « 100 % durable » impliquent un niveau de preuve élevé.

N'utilisez ces formulations que lorsque l'affirmation peut être démontrée comme étant exacte pour l'ensemble du cycle de vie, de l'activité et du périmètre concernés.

Exemple : sur un véhicule de service, évitez une formulation générale telle que « Nous sommes durablement en route vers vous »

et privilégiez une formulation concrète : « Ce véhicule de service roule entièrement à l'électricité. » Vous pouvez également apposer le logo Réparer Durablement BeLux sur vos véhicules de prêt ou de service.

4.5 Veiller à la cohérence entre le texte et les éléments visuels

Les couleurs vertes, les feuilles, les arbres, les globes terrestres et les images liées à la nature peuvent renforcer une allégation environnementale. Même un texte formulé avec prudence peut, lorsqu'il est associé à des éléments visuels fortement évocateurs, suggérer un bénéfice environnemental plus important que ce qui peut être démontré.

Il convient donc toujours d'évaluer l'ensemble de la communication:

- le texte ;
- les images ;
- les couleurs ;
- les pictogrammes ;
- les logos ;
- les titres ;
- les notes de bas de page ;
- la mise en page et la taille des caractères.

4.6 Maintenir les informations à jour

Une allégation qui était exacte par le passé peut devenir inexacte en raison de changements dans les activités de l'entreprise ou dans les méthodes de mesure utilisées.

Vérifiez régulièrement les allégations et mettez-les à jour en cas de :

- expiration ou suspension du certificat ;
- modification du nombre ou de la localisation des établissements ;
- changement de fournisseurs ;
- modification des contrats d'énergie ;
- nouvelles données de mesure ;
- modification du référentiel de certification ;
- évolution de la législation et de la réglementation.

5. Ce qu'atteste une certification de Réparer Durablement Belux

Un certificat en cours de validité atteste que l'organisation certifiée a été évaluée, dans le périmètre indiqué sur le certificat, conformément aux exigences du référentiel de certification ESG applicable.

L'audit annuel (administratif et/ou sur site) porte notamment sur :

- le respect de la législation et de la réglementation applicables ;
- la consommation d'énergie et les mesures d'économie d'énergie ;
- la prévention et le tri des déchets ;
- la gestion des matières premières et des matériaux ;
- les achats circulaires et responsables ;
- l'impact environnemental des activités de l'entreprise ;
- l'enregistrement des données ;
- la définition des responsabilités et des instructions, ainsi que leur mise en œuvre effective et vérifiable au sein de l'organisation ;
- les mesures d'amélioration continue ;
- le suivi et la réévaluation périodique ;
- l'inventaire ou le reporting des émissions de CO₂, lorsque cet élément fait partie du programme applicable ;
- les aspects sociaux et de gouvernance, lorsqu'ils sont couverts par le référentiel.

Le périmètre exact dépend :

- des activités de l'organisation ;
- de l'établissement ou des établissements auxquels s'applique le certificat ;

- de la durée de validité du certificat.

Les exigences de certification en vigueur et le certificat font toujours foi.

6. Ce qu'une certification n'atteste pas automatiquement

Un certificat ne signifie pas automatiquement que :

- l'organisation n'a aucun impact environnemental ;
- tous les produits de l'organisation sont durables ;
- chaque service pris individuellement est certifié ;
- l'organisation est neutre sur le plan climatique ou neutre en CO₂ ;
- tous les matériaux utilisés sont circulaires.
- toute l'énergie utilisée provient de sources renouvelables ;
- l'organisation est l'entreprise la plus durable du marché ;
- toutes les activités affichent de meilleures performances que celles des concurrents ;
- une réduction absolue des émissions de CO₂ a été réalisée ;
- tous les établissements sont couverts par le certificat ;
- les objectifs futurs seront automatiquement atteints ;
- le donneur d'ordre ou l'ensemble du réseau est certifié ;
- la certification constitue une garantie pour chaque transaction, réparation, mission ou prestation de services prise individuellement.

Une organisation ne peut donc pas déduire, sur la seule base d'une certification de l'entreprise et sans justification complémentaire, que chacun de ses produits ou services est "durable", "vert" ou « respectueux de l'environnement ».

7. Communiquer sur la certification

7.1 Formulations pouvant en principe être utilisées

Les formulations suivantes peuvent être utilisées tant que le certificat est en cours de validité et que le périmètre mentionné est exact :

Titulaire de la certification

- "Notre organisation est certifiée Réparer Durablement BeLux."
- "Cet établissement dispose d'un certificat Réparer Durablement BeLux en cours de validité."
- "Les activités de notre entreprise ont été évaluées conformément aux exigences de Réparer Durablement BeLux."
- "Dans le périmètre certifié, nous respectons les critères du référentiel de certification applicable."
- "Notre organisation est évaluée chaque année au regard des exigences de la certification."
- "Nous utilisons la certification ainsi que le Plan d'Ambition obligatoire qui y est associé afin de suivre et d'améliorer en continu nos performances en matière de durabilité. "
- "Les activités de notre entreprise sont évaluées chaque année conformément aux exigences du référentiel de certification applicable."
- "Notre certificat est valable jusqu'au [date]. "
- "Le certificat porte sur [l'établissement, l'activité ou l'entité de l'entreprise]. "

Donneur d'ordre

Les formulations suivantes peuvent être utilisées, à condition qu'elles correspondent au statut de certification en vigueur ou à la documentation délivrée par Réparer Durablement :

- “Au sein de notre réseau, nous travaillons exclusivement avec des entreprises certifiées Réparer Durablement BeLux.”
- “Pour les établissements affiliés, nous disposons de grilles de scores ESG à jour, de rapports VSME, d'empreintes carbone et de certificats en cours de validité délivrés dans le cadre du programme de certification de Réparer Durablement.”
- “Nous fondons notre communication en matière de durabilité et nos rapports relatifs à la chaîne de valeur sur la documentation ESG fournie par Réparer Durablement.”
- “Les grilles de scores ESG, les rapports VSME et les empreintes carbone sur lesquels nous fondons notre communication font l'objet d'une déclaration d'assurance limitée ("Limited Assurance").”
- “Les informations relatives à la durabilité de nos partenaires de réseau certifiés sont mises à disposition et tenues à jour via GreenFlow.”
- “Le statut de certification des entreprises affiliées est vérifié périodiquement.”
- “À la date de référence, [x %] des établissements affiliés disposaient d'un certificat en cours de validité.” Cette formulation semble toutefois contradictoire avec le premier point : si celui-ci est exact, le pourcentage devrait être de 100 %.
- “Nos rapports en matière de durabilité s'appuient sur des informations issues de la certification Réparer Durablement Belux et évaluées de manière indépendante.”

7.2 Formulations nécessitant un contexte supplémentaire

Les formulations suivantes ne peuvent être utilisées que si elles sont immédiatement accompagnées d'une explication précisant ce qu'elles recouvrent :

Titulaire de la certification

- “Nous travaillons de manière durable.”
- “Nous sommes une entreprise verte.”
- “Nous proposons des services durables.”
- “Nous sommes soucieux de l'environnement.”
- “Nous sommes un partenaire durable.”
- “Nous contribuons à faire la différence pour le climat.”
- “Nous réduisons notre impact environnemental.”

Il convient de souligner que ce type d'allégations doit, de préférence, être évité.

Privilégiez des formulations concrètes. Par exemple :

- “Nous nous efforçons de réduire notre impact environnemental en enregistrant et en évaluant notre consommation d'énergie, nos flux de déchets et nos choix de matériaux, et en les améliorant lorsque cela est possible.”
- “Les activités de notre entreprise sont évaluées chaque année conformément aux exigences de Réparer Durablement BeLux.”
- “Nous rendons compte chaque année de nos performances en matière de durabilité au moyen d'un rapport VSME validé.”

Donneur d'ordre

Les formulations suivantes ne peuvent être utilisées que si elles sont immédiatement accompagnées d'une explication précisant ce qu'elles recouvrent :

- "Nous travaillons avec un réseau durable."
- "Nous plaçons la durabilité au cœur de notre chaîne de valeur."
- "Nous travaillons exclusivement avec des partenaires durables."
- "Notre réseau fournit des services durables."
- "Nous rendons notre chaîne de valeur plus durable."
- "Nous réduisons l'impact environnemental au sein de notre réseau."
- "Nous contribuons à des chaînes de réparation automobile plus durables."

Il convient de souligner que ce type d'allégations doit, de préférence, être évité.

Privilégiez des formulations concrètes. Par exemple :

- "Nous travaillons exclusivement avec des entreprises certifiées Réparer Durablement BeLux."
- "Notre communication en matière de durabilité repose sur des grilles de scores ESG à jour et validées."
- "Nous disposons, pour l'ensemble de nos réparateurs, de rapports VSME conformes à la norme européenne de reporting en matière de durabilité."
- "Nous disposons, pour l'ensemble de nos réparateurs, d'un bilan des émissions de CO₂ établi conformément au GHG Protocol et accompagné d'un Plan d'Ambition."

7.3 Formulations ne pouvant pas être utilisées sur la seule base du certificat.

Sur la seule base de la certification, n'utilisez pas les formulations suivantes :

Titulaire de la certification

- "Nous sommes totalement durables."
- "Nous sommes neutres sur le plan climatique."
- "Nous sommes neutres en CO₂."
- "Nos services n'ont aucun impact environnemental."
- "Nous sommes l'entreprise la plus durable."
- "Nous sommes le prestataire le plus écologique."
- "Tous nos produits sont respectueux de l'environnement."
- "Chaque mission est réalisée de manière durable."
- "En nous choisissant, vous faites sans aucun doute le meilleur choix pour l'environnement."
- "Le certificat prouve que nous n'avons aucun impact négatif."

Donneur d'ordre

Sur la seule base du statut de certification ou des informations de certification disponibles, n'utilisez pas les formulations suivantes :

- "L'ensemble de notre réseau est durable."
- "Toutes les entreprises affiliées travaillent de manière durable."
- "Notre réseau est neutre sur le plan climatique."
- "Toutes les réparations effectuées au sein de notre réseau sont respectueuses de l'environnement."
- "Nous disposons du réseau le plus durable."
- "Nos partenaires de réseau n'ont aucun impact environnemental."

- “La certification prouve que notre chaîne de valeur est durable.”
- “En faisant appel à notre réseau, vous choisissez toujours la solution la plus durable.”

8. Allégations environnementales générales

Les allégations générales sont des formulations larges susceptibles de donner lieu à différentes interprétations.

Il peut notamment s’agir des termes suivants :

- durable ;
- vert ;
- respectueux de l’environnement ;
- respectueux du climat ;
- écologique ;
- responsable ;
- circulaire ;
- conscient ;
- propre.

Les autorités de contrôle compétentes soulignent que des termes tels que “durable”, “neutre sur le plan climatique” et “écoresponsable” peuvent rapidement devenir trompeurs s’ils ne sont pas expliqués de manière claire, concrète et vérifiable.

8.1 Rendre une allégation générale plus précise

Titulaire de la certification

Trop général : “Nous sommes durables.”

Mieux :

“Les activités de notre entreprise sont certifiées Réparer Durablement BeLux. Dans le cadre de la certification, nous enregistrons et améliorons notamment notre consommation d’énergie, nos flux de déchets et notre politique d’achat.”

Trop général : “Nous effectuons des réparations durables.”

Mieux :

“Notre entreprise est certifiée Réparer Durablement BeLux. Nous travaillons conformément aux exigences du référentiel de certification, notamment en matière d’énergie, de matériaux, de déchets, de gestion de l’entreprise et d’amélioration continue.”

Donneur d’ordre

Trop général : “Nous travaillons avec un réseau durable.”

Mieux :

“Au sein de notre réseau, nous travaillons exclusivement avec des entreprises certifiées Réparer Durablement BeLux. Pour les établissements affiliés, nous disposons de grilles de scores ESG à jour, de rapports VSME, d’empreintes carbone et de certificats en cours de validité délivrés dans le cadre du programme de certification de Réparer Durablement ASBL.”

Trop général : “Notre réseau est durable.”

Mieux :

“À la date de référence (comme indiqué précédemment : si l’on travaille exclusivement avec des entreprises affiliées certifiées, le pourcentage est de 100 %), [x %] des établissements affiliés disposaient d’un certificat Réparer Durablement Belux en cours de validité. Pour ces établissements, nous disposons de grilles de scores ESG à jour, de rapports VSME et d’empreintes carbone faisant l’objet d’une déclaration d’assurance limitée (“Limited Assurance”).”

Trop général : “Nous rendons notre chaîne de valeur plus durable.”

Mieux :

“Nous contribuons à améliorer les performances de notre réseau en matière de durabilité en travaillant avec des entreprises certifiées Réparer Durablement Belux et en utilisant les grilles de scores ESG, les rapports VSME et les empreintes carbone issus de la certification pour suivre les progrès réalisés.”

8.2 Placer l’explication directement à proximité de l’allégation

L’explication doit être facilement accessible. Une allégation générale figurant sur la page d’accueil ne doit pas être expliquée seulement plusieurs pages plus loin.

Prévoyez :

- une explication directement sous l’allégation ;
- un lien clairement identifiable permettant d’accéder à des informations complémentaires ;
- une note de bas de page clairement visible ;
- une page d’information consacrée à la certification.

Ne reléguez pas les informations essentielles dans des mentions en petits caractères.

9. Communiquer à l’aide de chiffres et de résultats mesurables

Les données chiffrées permettent de rendre les allégations plus concrètes, mais elles doivent être traçables et vérifiables. Les éléments produits chaque année par Réparer Durablement ASBL - le certificat, la grille de scores ESG, le rapport VSME et l’empreinte carbone - constituent les sources à privilégier pour toute communication portant sur des performances mesurées.

Ces éléments font chaque année l’objet d’une déclaration d’assurance limitée, permettant d’utiliser les informations, dans les limites du périmètre et de la période qui y sont précisés, pour étayer les allégations. Lors de toute publication, indiquez toujours le document sur lequel repose l’allégation, la période de référence concernée ainsi que l’organisation ou l’établissement auquel elle se rapporte.

Utilisez donc de préférence ces documents pour étayer toute communication concrète en matière de durabilité. Veillez à ne reprendre que les informations couvertes par le périmètre, la période et les conclusions de l’assurance limitée qui y sont précisés.

9.1 Informations minimales à mentionner

Lorsque vous formulez votre propre allégation de réduction qui ne reprend pas directement les informations figurant dans les éléments produits chaque année, indiquez au minimum :

- la valeur mesurée ;
- l’unité ;
- la période de reporting ;
- l’année de référence ;
- le périmètre concerné ;
- la méthode de mesure ou de calcul ;

- toute limitation importante éventuelle.

9.2 Exemples

Titulaire de la certification

Pas suffisamment précis : “Nous consommons beaucoup moins d’énergie.”

Mieux :

“La consommation d’électricité de notre établissement a diminué de 14 % en 2025 par rapport à 2023, sur la base des relevés annuels des compteurs.”

Pas suffisamment précis : “Nous ne produisons presque plus de déchets.”

Mieux :

“La quantité de déchets résiduels par prestation réalisée a diminué de 11 % en 2025 par rapport à 2024.”

Pas suffisamment précis : “Nous utilisons uniquement de l’électricité verte.”

Mieux :

“Pour cet établissement, un contrat de fourniture d’électricité renouvelable assorti de garanties d’origine vérifiables a été conclu pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2026.”

Donneur d’ordre

Mieux :

“À la date de référence [date], [nombre/pourcentage] des entreprises affiliées disposaient d’un certificat en cours de validité. Pour [nombre/pourcentage] entreprises, nous disposons également de grilles de scores ESG à jour, de rapports VSME et d’empreintes carbone faisant l’objet d’une déclaration d’assurance limitée (“Limited Assurance”).”

Pas suffisamment précis : “Notre réseau améliore de manière démontrable ses performances en matière de durabilité.”

9.3 Évolutions relatives et absolues

Précisez clairement si l’allégation porte sur l’un des éléments suivants (la mesure des émissions de CO₂ réalisée dans le cadre de la certification répond à cette exigence) :

- les émissions totales ;
- les émissions par prestation ;
- les émissions par salarié ;
- les émissions par mètre carré ;
- la consommation d’énergie par réparation ;
- les déchets par unité de production ;
- un pourcentage du total des achats.

Une diminution des émissions par prestation ne signifie pas automatiquement que les émissions totales de l’entreprise ont diminué. En cas de croissance de l’activité, l’impact environnemental total peut avoir augmenté malgré une amélioration relative.

10. Communiquer sur les émissions de CO₂

Les allégations relatives aux émissions de CO₂ nécessitent une attention particulière. Utilisez de préférence l'empreinte carbone figurant parmi les éléments produits chaque année par Réparer Durablement ASBL. Celle-ci fait l'objet d'une déclaration d'assurance limitée, permettant d'utiliser les informations, dans les limites du périmètre et de la période qui y sont précisés, pour étayer les allégations.

L'empreinte carbone est établie sur la base du GHG Protocol, selon les modalités décrites dans le rapport. Il convient donc de reprendre fidèlement et intégralement les valeurs, les scopes, les périodes ainsi que les éventuelles limitations figurant dans le rapport.

Le rapport annuel sur l'empreinte carbone est établi conformément aux lignes directrices du GHG Protocol.

10.1 Définir clairement le périmètre

Précisez quelles émissions sont prises en compte :

- les émissions directes provenant de sources propres à l'organisation ;
- les émissions indirectes liées à l'énergie achetée ;
- les autres émissions provenant de la chaîne de valeur ;
- les établissements concernés ;
- les activités concernées ;
- une année civile ou un exercice comptable.

10.2 Utiliser des données mesurées et une méthode cohérente

L'empreinte carbone / le rapport sur les émissions constitue un élément obligatoire de la certification. Ces informations font l'objet d'une déclaration d'assurance limitée délivrée par Réparer Durablement ASBL. L'empreinte carbone est calculée conformément au GHG Protocol. Toute communication doit être fondée sur les résultats effectivement mesurés ou calculés.

Lorsque cela est pertinent, indiquez :

- la période de reporting ;
- la méthodologie utilisée ;
- les facteurs d'émission utilisés ;
- le périmètre organisationnel ;
- les activités qui n'ont pas été prises en compte ;
- les éventuelles corrections ou recalculs ;
- les éventuelles incertitudes.

10.3 Éviter les allégations de neutralité non qualifiées

N'utilisez pas ces formulations sans un examen juridique approfondi et une analyse rigoureuse de leur bien-fondé :

- "neutre sur le plan climatique" ;
- "neutre en CO₂" ;
- "positif pour le climat" ;
- "zéro émission nette (Net Zero)" ;
- "sans émissions" ;
- "sans impact sur le climat".

Une allégation reposant exclusivement ou principalement sur la compensation des émissions ne peut, en vertu des nouvelles règles européennes, être utilisée sans autre justification pour un produit ou un service. La formulation exacte de l'allégation, son périmètre et le contexte juridique applicable doivent être évalués au préalable.

10.4 Formulations à privilégier

Au lieu de :

“Nous sommes neutres en CO₂.”

Utilisez par exemple :

Titulaire de la certification

“Nos émissions de CO₂ pour l’année 2025 ont été calculées conformément au GHG Protocol, selon la méthodologie décrite dans notre empreinte carbone. Le rapport précise les scopes pris en compte, les sources d’émissions, la période et la méthode de calcul. Ce rapport fait l’objet d’une déclaration d’assurance limitée (“Limited Assurance”). Selon les résultats présentés dans le rapport, nos émissions sont [inférieures/supérieures] de [x %] à celles de [l’année de référence].”

N’utilisez cette dernière phrase que lorsque la comparaison ressort explicitement du rapport.

Donneur d’ordre

“Pour [nombre/pourcentage] d’entreprises de notre réseau, nous disposons d’empreintes carbone à jour faisant l’objet d’une déclaration d’assurance limitée (“Limited Assurance”). Les résultats sont agrégés et communiqués uniquement dans les limites du périmètre et de la période de reporting des documents correspondants.”

Utilisez par exemple :

“Dans le cadre de nos processus de réparation, nous enregistrons notamment la consommation d’énergie et l’utilisation des matériaux afin de mesurer notre impact environnemental et de l’améliorer en continu. Pour déterminer la méthode de réparation la plus appropriée, nous appliquons les principes de l’échelle de Lansink.

À l’aide d’un arbre de décision structuré, nous évaluons, pour chaque dommage, la solution techniquement appropriée présentant l’impact environnemental le plus faible possible, compte tenu des possibilités offertes par l’objet à réparer, des exigences du constructeur et des exigences de sécurité. Nous utilisons les résultats de cette évaluation afin d’améliorer en continu les performances environnementales de nos activités et de nos processus de réparation.”

11. Communiquer sur les ambitions et les performances futures

Les allégations portant sur des performances futures doivent être réalistes, concrètes et vérifiables.

11.1 Une allégation crédible portant sur l’avenir comprend

- un objectif clairement défini ;
- une année de référence ;
- une échéance ;
- un périmètre clairement délimité ;
- un plan de mise en œuvre ;
- des objectifs intermédiaires ;
- des responsabilités clairement attribuées ;
- un suivi ;
- une évaluation périodique, publique ou interne, des progrès réalisés.

11.2 Exemples

Titulaire de la certification

Non recommandé : “Nous serons bientôt totalement durables.”

Mieux :

“Nous visons à réduire de 20 % la consommation d’électricité de notre établissement

principal d'ici fin 2028, par rapport à 2024. Les progrès sont mesurés chaque année sur la base des relevés de compteurs."

Non recommandé : "Nous allons atteindre le zéro émission nette."

Mieux :

"Nous élaborons un plan de réduction de nos émissions de CO₂ directement mesurables. Une fois ce plan finalisé, nous publierons le périmètre, l'année de référence, les objectifs et les progrès réalisés."

Donneur d'ordre

Non recommandé : "En 2030, l'ensemble de notre réseau sera durable."

Mieux :

"Nous visons à ce que, d'ici fin 2030, 100 % [x %] des établissements affiliés à notre réseau externalisé disposent d'un certificat en cours de validité délivré dans le cadre de la certification de durabilité Réparer Durablement BeLux. Les progrès sont évalués chaque année sur la base du statut de certification à jour dans GreenFlow."

Non recommandé : "En 2030, l'ensemble de notre réseau sera durable."

Mieux :

"À ce jour, 100 % des établissements affiliés à notre réseau externalisé et couverts par la certification Réparer Durablement BeLux disposent d'un score ESG d'au moins 6 dans chacun des trois domaines. Nous visons à ce que, d'ici fin 2030, [x %] des établissements affiliés obtiennent un score ESG d'au moins [note comprise entre 6 et 10]. Les progrès sont évalués chaque année sur la base des grilles de scores ESG à jour et du statut de certification dans GreenFlow."

L'exemple suivant, relatif aux émissions de CO₂, serait à supprimer.

Non recommandé : "Notre réseau devient chaque année plus respectueux du climat."

Mieux :

"En 2025, les émissions moyennes de CO₂ par passage au sein de notre réseau externalisé s'élevaient à [x] kg CO₂e. Ces données reposent sur les empreintes carbone annuelles des établissements affiliés à notre réseau externalisé, qui font partie de la certification Réparer Durablement BeLux et font l'objet d'une déclaration d'assurance limitée ("Limited Assurance"). Nous visons à réduire ces émissions moyennes de [x %] d'ici fin 2030 par rapport à l'année de référence 2025. Les progrès sont évalués chaque année sur la base des rapports CO₂ à jour disponibles dans GreenFlow."

11.3 Communiquer de manière transparente sur les incertitudes

Utilisez des formulations telles que :

- "nous visons à" ;
- "notre objectif est de" ;
- "selon le plan de réduction actuellement en vigueur" ;
- "sous réserve de" ;
- "les progrès sont évalués chaque année".

Ne présentez jamais une ambition comme un résultat déjà atteint.

12. Allégations comparatives en matière de durabilité

Toute comparaison doit porter sur des produits, des services, des périodes ou des organisations comparables.

12.1 Exigences

Toute comparaison doit :

- être objective ;
- reposer sur la même méthode ;
- porter sur le même périmètre ;
- concerner une période comparable ;
- être représentative ;
- être à jour ;
- être vérifiable ;
- ne pas omettre de différences pertinentes.

12.2 Exemples

Non recommandé : “Nous sommes plus durables que nos concurrents.”

Possible, à condition de pouvoir le démontrer :

“En 2025, la consommation d’électricité mesurée par réparation effectuée était inférieure de 9 % à la moyenne des établissements participants appartenant au même groupe de comparaison. La comparaison repose sur la même période de mesure et la même méthode de calcul.”

Non recommandé : “Le partenaire immobilier le plus écologique.”

Cette allégation nécessite une comparaison très approfondie et à jour du marché concerné ainsi que de l’ensemble des aspects environnementaux pertinents. Ne l’utilisez donc pas sans un examen juridique préalable.

13. Communication

Utilisation des certificats, logos et éléments d’identité visuelle

13.1 Validité

Le logo ou l’élément d’identité visuelle ne peut être utilisé que :

- tant que le certificat est en cours de validité ;
- par l’organisation ou l’établissement mentionné sur le certificat ;
- dans le périmètre indiqué ;
- conformément aux conditions d’utilisation et aux règles d’identité visuelle en vigueur.

13.2 Ne pas suggérer une certification du produit

N’apposez pas le logo sur un produit individuel, un rapport, un ordre de réparation ou un projet d’une manière susceptible de donner l’impression que ce produit ou ce projet spécifique est certifié, lorsque la certification porte en réalité sur les activités de l’entreprise.

Utilisez de préférence la précision suivante :

“La certification porte sur les activités de [l’organisation ou de l’établissement] et non sur chaque produit ou service pris individuellement.”

13.3 Identité visuelle

Le logo ne doit pas :

- être déformé ;
- faire l'objet d'un changement de couleur sans autorisation ;
- être associé à d'autres symboles de manière à créer un nouveau label ;
- être utilisé après l'expiration, le retrait ou la suspension du certificat ;
- être utilisé par des établissements non certifiés ;
- être affiché sans contexte suffisant lorsqu'il existe un risque de confusion.

13.4 Communication relative au réseau

Un donneur d'ordre ou un réseau peut communiquer sur la certification dans les conditions suivantes :

Lorsqu'un donneur d'ordre communique sur des résultats issus de la certification, il utilise exclusivement des données à jour et traçables pour chaque entreprise, ou une agrégation transparente de ces données. Il convient d'indiquer la date de référence, la population concernée, le taux de couverture ainsi que les documents délivrés par Réparer Durablement ASBL qui font l'objet d'une déclaration d'assurance limitée ("Limited Assurance").

Exemple :

"Au sein de notre réseau de réparation, nous travaillons exclusivement avec des entreprises certifiées Réparer Durablement BeLux."

Un donneur d'ordre ne peut pas communiquer sur l'ensemble d'un réseau lorsque tous les établissements de ce réseau ne sont pas couverts par la certification :

"L'ensemble de notre réseau est certifié Réparer Durablement BeLux."

Cette formulation ne peut être utilisée que s'il peut être démontré que toutes les entreprises et tous les établissements concernés au sein du réseau disposent d'un certificat en cours de validité.

14. Matrice des allégations

14.1 Allégations relatives à la certification

Allégation	Évaluation	Condition ou explication
Nous sommes certifiés Réparer Durablement BeLux	Autorisé	Le certificat doit être valide et concerner l'organisation ou l'établissement concerné
Cet établissement est certifié	Autorisé	L'établissement et son adresse sont explicitement mentionnés sur le certificat
Nos activités ont été évaluées conformément aux exigences de Réparer Durablement BeLux	Autorisé	La formulation doit correspondre au périmètre réel de la certification
Nous répondons à toutes les exigences du référentiel de certification	Autorisé dans le périmètre de la certification	Uniquement pendant la période de validité du certificat. La période de validité est indiquée sur le certificat. Un certificat est toujours valable 12 mois
Nous faisons l'objet d'évaluations périodiques	Autorisé	Un contrôle indépendant annuel, administratif ou sur

		site, constitue une composante obligatoire de la certification
Nous sommes certifiés par un organisme indépendant	Uniquement si cela peut être démontré par le certificat	Un contrôle indépendant annuel, administratif ou sur site, constitue une composante obligatoire de la certification
Les documents produits annuellement, tels que l'empreinte carbone, la grille de notation ESG et le rapport VSME, font l'objet d'une assurance limitée	Autorisé	Uniquement si les documents portent notre logo et permettent ainsi de le démontrer. Il s'agit d'une composante obligatoire de la certification
Nos produits sont reconnus	Autorisé	Uniquement lorsqu'il est fait référence aux produits (peinture et non peinture) relevant du champ d'application tel que défini dans le Cahier des charges
Tous les services que nous fournissons sont durables	Généralement non autorisé	Uniquement lorsque les produits eux-mêmes relèvent du périmètre de la certification
Nous n'avons aucun impact négatif sur l'environnement	Non autorisé	Trop général et absolu. Non autorisé sur la seule base du certificat. Cette allégation n'est pas réaliste et n'est pas étayée par le certificat

14.2 Allégations environnementales générales

Allégation	Évaluation	Condition ou explication
Nous œuvrons en faveur d'une plus grande durabilité	Autorisé avec explication	Mentionner des mesures concrètes
Le développement durable fait partie intégrante de nos activités	Autorisé	Doit pouvoir être démontré par la politique de l'entreprise et sa mise en œuvre
Nous sommes durables	Déconseillé sans explication immédiate	Trop général
Nous sommes une entreprise verte	Déconseillé	Expliquer concrètement ce que cela signifie
Nous sommes respectueux de l'environnement	Déconseillé	Nécessite des éléments justificatifs solides et couvrant un large périmètre

Nous sommes entièrement durables	Non recommandé	Allégation absolue et, en pratique, difficilement démontrable dans son intégralité
Nous sommes le prestataire le plus écologique	Non recommandé	Superlatif comparatif nécessitant un niveau de preuve très élevé
Bon pour l'environnement	Déconseillé	Souvent trop général et unilatéral
Un choix responsable	Uniquement avec contexte	Préciser à quoi se rapporte le choix

14.3 Allégations mesurables

Allégation / Explication	Évaluation	Condition ou explication
Notre consommation d'énergie a diminué de 15 %	Autorisé avec justificatifs	Indiquer la période, l'année de référence, le périmètre et la méthode
Nous trions 90 % de nos déchets	Autorisé avec justificatifs	Préciser la méthode de calcul et la période
Nous utilisons 100 % d'électricité renouvelable	Uniquement avec justification complète	Le contrat, les garanties d'origine, la période et le lieu doivent être cohérents avec l'allégation

Nos émissions de CO ₂ ont diminué	Uniquement avec justificatifs	Indiquer le périmètre, la période, l'année de référence et la méthode de mesure
Nous réduisons les émissions de CO ₂	Uniquement avec quantification ou explication claire	Préciser par rapport à quelle référence
Nos activités sont sans émissions	Non recommandé	Toutes les émissions pertinentes doivent être manifestement nulles, y compris après compensation démontrable des émissions résiduelles
Nous sommes neutres en CO ₂	Juridiquement risqué	Ne pas utiliser sans évaluation spécialisée préalable
Nous compensons toutes nos émissions de CO ₂	Uniquement avec une explication complète	Ne pas utiliser cette allégation de manière à donner l'impression que l'activité est sans émissions

14.4 Allégations relatives à des objectifs futurs

Allégation / Explication	Évaluation	Condition ou explication
Nous visons une réduction de 20 % de notre consommation d'énergie d'ici 2028	Autorisé avec un plan d'ambition, tel que prévu dans le Cahier des charges	Indiquer l'année de référence, le périmètre et le suivi
En 2030, nous serons entièrement durables	Non recommandé	Imprécis, absolu et non mesurable
Nous nous dirigeons vers le « net zéro »	Uniquement après une évaluation spécialisée	Nécessite un plan de transition crédible et vérifiable
Nous souhaitons continuer à réduire nos émissions	Autorisé avec un plan d'ambition, tel que prévu dans le Cahier des charges	Préciser les mesures et le calendrier
Nous deviendrons neutres sur le plan climatique	Juridiquement risqué	Ne pas utiliser sans un plan solide et une évaluation préalable

15. Exemples de formulations relatives aux certifications de Réparer Durablement

15.1 Site web – version détaillée

"Notre organisation est certifiée Réparer Durablement BeLux. Cette certification atteste que le développement durable est intégré de manière structurelle dans nos activités.

Dans le cadre de la certification, les aspects pertinents de nos activités sont évalués conformément aux exigences du référentiel de certification applicable. Selon la nature de nos activités, cette évaluation porte notamment sur la consommation d'énergie, les flux de déchets, les achats, l'utilisation des matériaux, le respect de la législation et de la réglementation ainsi que l'amélioration continue.

La certification concerne [nom de l'organisation ou de l'établissement] et est valable jusqu'au [date]. Elle porte sur nos activités et ne signifie pas automatiquement que chaque produit, projet ou service peut être considéré individuellement comme durable."

15.2 Site web – version courte

"[Nom de l'entreprise] est certifiée Réparer Durablement BeLux. Nos activités sont évaluées conformément aux exigences du référentiel de certification applicable. Nous démontrons ainsi que le développement durable est intégré de manière structurelle au sein de notre organisation et que nous œuvrons en permanence à son amélioration."

15.3 Offre

"Notre organisation dispose d'un certificat Réparer Durablement BeLux en cours de validité. Dans le périmètre couvert par la certification, nos activités sont évaluées conformément aux exigences du référentiel de certification applicable."

"Le certificat nous aide à enregistrer, suivre, documenter et améliorer en continu nos performances en matière de développement durable."

15.4 Appel d'offres

"[Nom de l'entreprise] est certifiée Réparer Durablement BeLux pour [l'établissement ou les activités]. Le certificat atteste que notre organisation satisfait, dans le périmètre couvert par la certification, aux exigences du référentiel de certification applicable."

Nous enregistrons les données pertinentes, mettons en œuvre des mesures d'amélioration et faisons évaluer périodiquement nos performances. Une copie du certificat en cours de validité ainsi qu'une description du périmètre de la certification peuvent être fournies sur demande."

15.5 Communication à l'attention des donneurs d'ordre

Titulaire du certificat

"En tant qu'organisation certifiée Réparer Durablement BeLux, nous disposons chaque année d'un certificat en cours de validité, d'une grille de notation ESG, d'un rapport VSME et d'une empreinte carbone. Ces informations font l'objet d'une assurance limitée ("Limited Assurance"), ce qui nous permet d'étayer nos allégations concrètes en matière de développement durable à l'aide d'informations ayant fait l'objet d'une évaluation

indépendante, dans le périmètre et pour la période de référence indiqués. Nous pouvons mettre les documents actualisés à la disposition de notre donneur d'ordre, dans le respect des accords relatifs au partage des données."

Donneur d'ordre

"Au sein de notre réseau, nous travaillons exclusivement avec des entreprises certifiées affiliées à Réparer Durablement ASBL. Via GreenFlow, et avec l'autorisation du titulaire du certificat, nous pouvons accéder aux certificats en cours de validité, aux grilles de notation ESG, aux rapports VSME et aux empreintes carbone de chaque entreprise. Ces documents font l'objet d'une assurance limitée (« Limited Assurance »), ce qui nous permet de les utiliser comme sources étayées pour notre communication et pour notre propre reporting en matière de développement durable, toujours dans le respect du périmètre, de la période et des limites des rapports sous-jacents."

15.6 Réseaux sociaux – version détaillée

"Nous sommes certifiés Réparer Durablement BeLux."

Cette certification démontre que le développement durable est intégré de manière structurelle dans nos activités. Nous continuons à enregistrer et à mesurer nos performances, à les améliorer et à les faire évaluer périodiquement conformément aux exigences du référentiel de certification applicable.

La certification porte sur [l'établissement ou l'activité de l'entreprise]."

15.7 Réseaux sociaux – version courte

"Avec notre certificat Réparer Durablement BeLux, nous montrons que la transition vers des activités plus durables n'est pas seulement une ambition, mais qu'elle fait partie intégrante de nos activités quotidiennes."

15.8 Signature de mail

"Certifié Réparer Durablement BeLux

Évalué chaque année selon les exigences de la certification Réparer Durablement BeLux"

16. Visibilité de votre certification

Une certification prend toute sa valeur lorsque les donneurs d'ordre, les clients et les visiteurs peuvent constater immédiatement que votre organisation agit concrètement en faveur du développement durable. Réparer Durablement ASBL recommande donc de mettre activement et visiblement en avant votre certification.

16.1 Certificat

Affichez le certificat officiel dans un endroit bien visible de votre espace d'accueil, showroom, réception ou salle de réunion. Vous montrez ainsi directement aux visiteurs, donneurs d'ordre et autres parties prenantes que votre organisation répond aux exigences de la certification Réparer Durablement BeLux.

16.2 Plaque murale

Installez la plaque officielle Réparer Durablement BeLux dans un endroit bien visible à l'entrée de votre entreprise. Les visiteurs peuvent ainsi immédiatement constater que votre organisation est certifiée Réparer Durablement BeLux.

16.3 Dépliants d'information

Mettez les dépliants d'information généraux Réparer Durablement BeLux à disposition dans un endroit bien visible de votre espace d'accueil, showroom ou salle d'attente. Vous informez ainsi vos clients et donneurs d'ordre sur la signification de la certification et sur les mesures en faveur du développement durable mises en œuvre par votre organisation.

Les dépliants les plus récents peuvent être commandés sur le site internet de Réparer Durablement BeLux.

16.4 Dépliant client sur la pression des pneus

Réparer Durablement BeLux met également à disposition un dépliant d'information expliquant que votre entreprise a, dans le cadre d'un service complémentaire, contrôlé la pression des pneus du véhicule et, si nécessaire, l'a ajustée aux valeurs préconisées par le constructeur automobile.

Vous montrez ainsi que des mesures relativement simples peuvent également contribuer à réduire la consommation de carburant ou d'énergie, l'usure des pneus et les émissions de CO₂, tout en améliorant la sécurité routière.

Nous vous recommandons de remettre ce dépliant au client ou de le mettre à disposition dans un endroit bien visible de votre espace d'accueil.

16.5 Marquage des véhicules d'entreprise

Vous souhaitez également montrer, en dehors de vos locaux, que votre entreprise est certifiée Réparer Durablement BeLux ? Réparer Durablement met à votre disposition des fichiers numériques professionnels permettant d'apposer facilement un marquage Réparer Durablement BeLux reconnaissable sur vos véhicules d'entreprise et/ou vos véhicules de prêt.

Ces fichiers peuvent être demandés gratuitement auprès de Réparer Durablement BeLux et utilisés par votre propre entreprise spécialisée en signalétique ou agence de communication pour réaliser le marquage des véhicules.

En affichant clairement votre certification, vous renforcez non seulement la visibilité de votre organisation, mais contribuez également à accroître la notoriété et la crédibilité du label Réparer Durablement BeLux. Vous montrez ainsi aux donneurs d'ordre, aux clients et aux visiteurs que le développement durable fait, de manière démontrable, partie intégrante de vos activités.

17. Consentement et maîtrise des données

17.1 GreenFlow

Stichting Duurzaam attache une grande importance à ce que les entreprises certifiées conservent la maîtrise du partage de leurs informations.

C'est pourquoi les informations ESG ne sont mises à disposition via GreenFlow qu'avec le consentement explicite du titulaire du certificat.

Le titulaire du certificat décide lui-même si sa documentation ESG peut être mise à la disposition d'un ou de plusieurs donneurs d'ordre professionnels. Ce consentement peut être modifié ou retiré à tout moment. Une fois traitées par Stichting Duurzaam, ces modifications sont appliquées dans GreenFlow.

Ce fonctionnement permet aux entreprises certifiées de conserver un contrôle total sur le partage de leurs données, tout en permettant aux donneurs d'ordre professionnels d'accéder à des informations ESG à jour, fiables et vérifiées concernant les entreprises avec lesquelles ils collaborent.

17.2 Qualité et actualisation des informations

Réparer Durablement ASBL veille à ce que seule une documentation à jour soit mise à disposition.

Lorsqu'un certificat arrive à expiration, est suspendu ou retiré, ou lorsqu'une nouvelle grille de notation ESG ou un nouveau rapport VSME est disponible, les informations sont actualisées dans GreenFlow.

Ainsi, les donneurs d'ordre disposent toujours de la version la plus récente des documents auxquels ils sont autorisés à accéder dans le cadre du consentement accordé.

17.3 Réduction des charges administratives au sein de la chaîne

Traditionnellement, les donneurs d'ordre demandent périodiquement à chaque entreprise de leur transmettre séparément leurs certificats, rapports ESG et autres documents relatifs au développement durable. Cette méthode entraîne de nombreuses tâches administratives, tant pour le donneur d'ordre que pour l'entreprise.

Grâce à GreenFlow, ces informations ne doivent être gérées qu'une seule fois, de manière centralisée. Après vérification du statut de certification et du consentement accordé, la documentation ESG à jour est automatiquement mise à la disposition du donneur d'ordre concerné.

Cela permet de mettre en place, au sein de l'ensemble de la chaîne, un mode d'échange des données uniforme, fiable et efficace.

17.4 Informations fiables pour les rapports de durabilité

La documentation ESG partagée via GreenFlow aide les donneurs d'ordre professionnels dans leurs processus internes en matière de durabilité ainsi que dans l'élaboration de leurs rapports.

Les informations comprennent :

- la grille de notation ESG à jour ;
- le rapport VSME ;
- le certificat Réparer Durablement BeLux en cours de validité.

La documentation ESG mise à disposition via GreenFlow est accompagnée d'une déclaration d'assurance limitée (Limited Assurance), permettant ainsi aux donneurs d'ordre d'utiliser ces informations comme éléments justificatifs ayant fait l'objet d'une évaluation indépendante. Cette assurance s'applique exclusivement aux documents, informations, critères, périmètre et période de reporting mentionnés dans la déclaration.

Bien que GreenFlow facilite l'échange d'une documentation ESG fiable, chaque donneur d'ordre demeure responsable de la manière dont ces informations sont intégrées dans ses propres rapports, ses contrôles internes et ses obligations légales en matière de reporting.

17.5 Collaborer pour plus de transparence

GreenFlow a été développé selon un principe fondamental : une information fiable ne doit être correctement enregistrée qu'une seule fois, afin de pouvoir ensuite être mise à la disposition des parties concernées de manière sécurisée, contrôlée et avec leur consentement.

Grâce à cette approche, Réparer Durablement BeLux réduit la charge administrative tant pour les titulaires de certificats que pour les donneurs d'ordre professionnels, tout en améliorant la qualité, l'actualisation et la transparence des informations ESG échangées.

GreenFlow contribue ainsi à une collaboration plus efficace au sein des chaînes de valeur durables et constitue une base fiable pour poursuivre la professionnalisation du reporting en matière de durabilité.

17.6 Utilisation des informations ESG en dehors de GreenFlow

Lorsque la documentation ESG est partagée en dehors de GreenFlow, le donneur d'ordre doit vérifier que le document est complet, à jour et non modifié, et que la déclaration d'assurance qui y figure s'applique bien à la version concernée. En cas de doute, le donneur d'ordre peut demander au secrétariat de Réparer Durablement ASBL de confirmer la validité et l'actualité du document.

Cette vérification est nécessaire afin de s'assurer que les documents fournis sont à jour et correspondent aux informations enregistrées auprès de Réparer Durablement BeLux. Seules les informations ESG partagées dans le cadre du processus contrôlé de GreenFlow, ou confirmées à la suite d'une vérification manuelle par le secrétariat, peuvent être considérées comme relevant du processus pour lequel la Limited Assurance a été délivrée.

Cette démarche permet de garantir la fiabilité, l'actualité et l'intégrité des informations ESG échangées. Elle permet également aux donneurs d'ordre de disposer d'informations contrôlées qu'ils peuvent utiliser dans le cadre de leurs propres obligations et rapports en matière de durabilité.

Même en dehors de GreenFlow, le principe reste inchangé : seule la version à jour, complète et non modifiée du document faisant l'objet de la déclaration d'assurance peut être utilisée comme source justificative fiable.

Comment se déroule le processus d'échange d'informations numériques via GreenFlow ?

Donneur d'ordre professionnel

- ↓ Transmet la liste de son réseau

Réparer Durablement ASBL

- ↓ Vérifie le statut de certification
- ↓ Vérifie que le consentement a bien été accordé

GreenFlow

- ↓ Associe automatiquement :
 - la grille des scores ESG
 - le rapport VSME
 - le certificat Réparer Durablement BeLux

Donneur d'ordre professionnel

- ↓ Dispose automatiquement d'une documentation ESG à jour pour répondre à ses propres obligations de reporting en matière de durabilité.

18. Arbre de décision relatif aux allégations environnementales

Avant toute publication, répondez aux questions suivantes.

Question 1

L'affirmation constitue-t-elle un fait objectivement vérifiable?

- * Oui : passez à la question 2.
- * Non : formulez l'affirmation de manière plus précise et concrète.

Question 2

L'affirmation concerne-t-elle la bonne organisation, le bon établissement, le bon service et la bonne période?

- * Oui : passez à la question 3.
- * Non : limitez la portée de l'affirmation.

Question 3

L'allégation repose-t-elle uniquement sur le certificat?

- * Oui : vérifiez si le certificat permet effectivement de justifier cette conclusion spécifique.
- * Non : consignez également les éléments justificatifs complémentaires.

Question 4

L'allégation utilise-t-elle des termes tels que durable, vert, respectueux de l'environnement, neutre pour le climat, circulaire ou neutre en CO₂?

- * Oui : ajoutez une explication concrète et directement visible ou utilisez une formulation plus précise.
- * Non : passez à la question 5.

Question 5

L'allégation contient-elle un pourcentage, une économie, une réduction ou une comparaison?

* Oui : documentez la méthode, l'année de référence, la période, le périmètre et les données sources.

* Non : passez à la question 6.

Question 6

S'agit-il d'une allégation portant sur un objectif futur?

* Oui : précisez l'objectif, la date, l'année de référence, les mesures prévues et les modalités de suivi.

* Non : passez à la question 7.

Question 7

Le texte, les couleurs, les images ou le logo peuvent-ils donner une impression plus large que ce que l'allégation permet réellement d'affirmer?

* Oui : adaptez l'ensemble de la communication.

* Non : passez à la question 8.

Question 8

L'organisation est-elle en mesure de justifier immédiatement l'allégation si un client, un donneur d'ordre ou une autorité de contrôle en fait la demande?

* Oui : l'allégation peut être publiée après validation interne.

* Non : ne publiez pas encore l'allégation.

19. Liste de contrôle avant publication

Contenu

- ☐ L'allégation est factuellement exacte.
- ☐ L'allégation est claire et compréhensible.
- ☐ L'allégation est spécifique et précise.
- ☐ L'allégation n'omet aucune information pertinente.
- ☐ Le périmètre de l'allégation est indiqué.
- ☐ L'établissement ou l'organisation concerné(e) est correctement identifié(e).
- ☐ Le certificat est en cours de validité.
- ☐ L'allégation ne va pas au-delà de ce que le certificat permet de démontrer.
- ☐ Les chiffres sont étayés par des éléments justificatifs.
- ☐ L'année de référence et la période de mesure sont connues.
- ☐ Les données utilisées sont à jour.
- ☐ L'allégation est adaptée au rôle du titulaire du certificat ou du donneur d'ordre.
- ☐ Lorsque la communication repose sur la grille des scores ESG, le rapport VSME, l'empreinte CO₂ ou le certificat, le document concerné ainsi que l'année de reporting sur lesquels les informations sont fondées sont clairement indiqués.
- ☐ Toute comparaison est équitable et vérifiable.
- ☐ Toute allégation portant sur un objectif futur est accompagnée d'un plan concret.
- ☐ Les termes absolus ont été évités.
- ☐ Les allégations relatives au climat et à la neutralité ont fait l'objet d'une vérification juridique.

Présentation

- ☐ Le logo est utilisé conformément aux directives applicables.
- ☐ L'identité visuelle ne laisse pas entendre que le produit lui-même est certifié.
- ☐ Les images utilisées ne renforcent pas l'allégation de manière trompeuse.

- ☐ Les informations importantes ne figurent pas uniquement en petits caractères.
- ☐ Tout lien permettant d'obtenir plus d'informations renvoie directement vers les informations pertinentes.
- ☐ L'impression générale donnée par la communication ne va pas au-delà de ce qui peut être effectivement justifié.

Validation

- ☐ L'allégation a été vérifiée par le collaborateur responsable.
- ☐ Les éléments justificatifs sont conservés en interne.
- ☐ La date de publication est enregistrée.
- ☐ Une date de réexamen a été fixée.

"Référez-vous de préférence aux documents délivrés par Réparer Durablement BeLux (certificat, grille des scores ESG, rapport VSME ou empreinte CO₂). Ces documents contiennent les informations ayant fait l'objet d'une assurance limitée et constituent ainsi une base fiable pour étayer votre communication."

20. Constitution des dossiers internes et éléments justificatifs

Pour chaque allégation environnementale concrète, l'organisation doit être en mesure de constituer et de tenir à jour un dossier justificatif.

Ce dossier contient, lorsque cela est pertinent :

- * le texte définitif de la communication ;
- * une capture d'écran ou une copie de la publication ;
- * la date de publication ;
- * le service responsable ;
- * les données sources utilisées ;
- * les factures et relevés de compteurs ;
- * les calculs ;
- * les méthodes de mesure ;
- * les facteurs d'émission ;
- * les certificats ;
- * les rapports d'audit ;
- * les déclarations des fournisseurs ;
- * les garanties d'origine ;
- * les déclarations relatives aux matériaux ;
- * l'année de référence ;
- * la période de reporting ;
- * la validation interne ;
- * l'évaluation ou la vérification externe ;
- * la déclaration d'assurance limitée applicable ainsi que la version exacte du document à laquelle elle se rapporte ;
- * la date prévue pour la mise à jour.

Ne conservez pas uniquement le pourcentage final, mais également les données permettant de reproduire le calcul de ce pourcentage.

Une bonne procédure interne comprend :

1. La rédaction de l'allégation.
2. La vérification de son périmètre.

3. La collecte des éléments justificatifs.
4. L'évaluation du contenu.
5. L'évaluation juridique des allégations présentant un risque.
6. La validation avant publication.
7. L'enregistrement de la version publiée.
8. Le réexamen périodique.
9. La suppression ou la modification des allégations devenues obsolètes.

21. Questions fréquentes

- Une entreprise certifiée peut-elle affirmer qu'elle est durable?

Il est préférable d'utiliser une formulation plus précise

Par exemple :

"Notre organisation est certifiée Réparer Durablement BeLux et travaille, conformément aux exigences du référentiel de certification, à l'amélioration de ses performances en matière de durabilité."

Le terme "durable", utilisé seul, est très général et peut suggérer un niveau de performance supérieur à ce qui peut effectivement être démontré.

- Une entreprise peut-elle affirmer qu'elle travaille de manière respectueuse de l'environnement?

Uniquement si elle précise clairement à quelles activités et à quelles performances cette affirmation se rapporte. Une affirmation générale concernant l'ensemble de l'entreprise n'est pas recommandée sans éléments justificatifs suffisamment complets.

- Une entreprise peut-elle indiquer qu'elle est certifiée?

Oui, à condition que:

- le certificat soit en cours de validité;
- la dénomination officielle correcte de la certification soit utilisée;
- l'établissement ou l'organisation concerné(e) soit correctement mentionné(e);
- le périmètre de la certification soit correctement indiqué;
- il ne soit pas suggéré que les produits ou services sont certifiés individuellement.

- Une entreprise peut-elle utiliser le logo?

Oui, à condition que son utilisation soit conforme aux conditions applicables et que le certificat soit en cours de validité.

- Une entreprise peut-elle affirmer qu'elle réduit ses émissions de CO₂?

Oui, à condition d'indiquer clairement:

- dans quelle proportion;
- par rapport à quelle année de référence;
- dans quel périmètre;
- selon quelle méthode;
- sur quelle période.

- Une entreprise peut-elle affirmer qu'elle est neutre en CO₂?

N'utilisez pas cette allégation sans une évaluation juridique et technique approfondie. Un certificat Réparer Durablement BeLux ne constitue pas, à lui seul, une preuve de neutralité carbone totale.

- Une entreprise peut-elle affirmer qu'elle utilise de l'énergie verte?

Uniquement s'il est clairement précisé de quel type d'énergie il s'agit, pour quel établissement, pendant quelle période et sur la base de quels justificatifs contractuels ou administratifs. Privilégiez une formulation précise, par exemple : "Pour cet établissement, de l'électricité renouvelable a été achetée pour 2026, attestée par des garanties d'origine."

- Un donneur d'ordre peut-il affirmer que son réseau est certifié?

Uniquement si toutes les entreprises et tous les établissements concernés par cette allégation disposent d'un certificat en cours de validité.

Dans le cas contraire, le donneur d'ordre peut par exemple utiliser les formulations suivantes:

"Au sein de notre réseau, nous travaillons avec des entreprises certifiées."

ou :

"À la date de référence, 72 % des établissements participants étaient certifiés."

- Une organisation peut-elle communiquer qu'elle respecte les règles européennes en matière de développement durable?

Uniquement si les règles et obligations applicables sont clairement précisées, ainsi que la manière dont l'organisation s'y conforme. Une certification ne signifie pas automatiquement que l'organisation satisfait à toutes les obligations européennes en matière de reporting ou de développement durable.

- Une entreprise certifiée peut-elle utiliser sa certification dans le cadre d'un appel d'offres?

Oui. Il convient toutefois de préciser exactement quelle exigence est couverte par le certificat. Si nécessaire, joignez le certificat, le périmètre de la certification et les justificatifs complémentaires.

- Une entreprise peut-elle affirmer qu'elle applique les principes de l'économie circulaire?

Uniquement si cette notion est explicitée. Indiquez, par exemple, le pourcentage de matériaux réutilisés, recyclés ou achetés en tant que matières premières secondaires.

- Une entreprise peut-elle continuer à utiliser un ancien logo de certification?

Non. En cas d'expiration, de suspension ou de retrait de la certification, le logo doit être retiré conformément aux conditions d'utilisation.

- Une entreprise peut-elle communiquer sur un processus de certification qui n'est pas encore achevé?

Oui, mais uniquement s'il est clairement indiqué que l'entreprise est participante ou candidate à la certification.

Par exemple:

“Nous sommes actuellement engagés dans le processus de certification Réparer Durablement BeLux.”

Avant l’obtention de la certification, ne pas utiliser:

“ Nous sommes certifiés Réparer Durablement BeLux.”

22. Responsabilités et clause de non-responsabilité

Le présent guide a été élaboré afin de fournir un soutien pratique en matière de communication aux entreprises certifiées, aux donneurs d’ordre et aux partenaires du réseau de Réparer Durablement BeLux.

Le présent guide:

- fournit des informations générales;
- propose des exemples pratiques de formulation;
- aide à identifier les allégations susceptibles de présenter des risques;
- ne remplace pas un conseil juridique individuel;
- ne garantit pas que chaque allégation soit autorisée dans toutes les situations;
- ne modifie en rien les exigences formelles de certification;
- ne remplace ni le référentiel de certification, ni le certificat, ni le rapport d’audit.

L’organisation qui publie une allégation reste elle-même responsable:

- de son exactitude;
- de son exhaustivité;
- des données utilisées;
- de l’actualité des éléments justificatifs;
- de la présentation choisie;
- de sa conformité aux exigences légales;
- de son utilisation sur son propre marché et dans son propre pays.

Pour toute communication utilisée dans plusieurs pays, il convient de vérifier que l’allégation respecte, dans chacun des pays concernés, la législation nationale de transposition en vigueur, les lignes directrices de l’autorité de contrôle compétente ainsi que les éventuelles dispositions nationales complémentaires.

La législation, la jurisprudence et les pratiques des autorités de contrôle peuvent évoluer. Il convient donc de vérifier régulièrement que le présent guide et les communications utilisées sont toujours à jour.

En cas de doute concernant une allégation générale, comparative, climatique ou relative à la neutralité, il est recommandé de solliciter au préalable l’avis d’un juriste spécialisé.

23. Sources et cadre juridique

Le présent guide s’appuie notamment sur:

1. La directive (UE) 2024/825 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2024 visant à donner aux consommateurs les moyens d’agir en faveur de la transition verte grâce à une meilleure protection contre les pratiques déloyales et à une meilleure information.
2. La date d’application des nouvelles règles européennes : le 27 septembre 2026.

3. Pays-Bas : le Guide sur les allégations en matière de développement durable (*Leidraad Duurzaamheidsclaims*) de Autorité néerlandaise des consommateurs et des marchés (*Autoriteit Consument & Markt / ACM*) ainsi que la législation néerlandaise de transposition.
4. Belgique : le Livre VI du Code de droit économique (CDE), les informations et lignes directrices du SPF Économie ainsi que le contrôle exercé par l'Inspection économique.
5. France : le Code de la consommation, les informations relatives aux allégations environnementales ainsi que le contrôle exercé par la DGCCRF.
6. Les informations de la Commission européenne relatives à la consommation durable et à la protection contre l'écoblanchiment.
7. Les référentiels de certification officiels, les certificats et les conditions d'utilisation de Réparer Durablement ASBL.

En cas de contradiction entre le présent guide de communication et la législation en vigueur, le référentiel de certification ou le certificat, la législation, le référentiel de certification et le certificat prévalent.

Les règles nationales et les interprétations officielles peuvent évoluer. Avant toute publication, vérifiez donc toujours les informations les plus récentes auprès de l'ACM, du SPF Économie ou de la DGCCRF, selon le pays dans lequel l'allégation est utilisée.

24. Contact

Si vous avez des questions concernant la communication relative à votre certification, veuillez contacter Réparer Durablement ASBL.

Angelica Gravendijk
angelicagravendijk@reparerdurablement.fr
Téléphone : +32 (0)28 081 227

Conclusion

Une communication fiable en matière de développement durable commence par la transparence !

Une certification permet de démontrer qu'une organisation œuvre de manière concrète et structurelle en faveur du développement durable. La valeur de cette certification est d'autant plus grande lorsque les entreprises, les donneurs d'ordre et les partenaires du réseau communiquent à ce sujet de manière factuelle, précise et vérifiable.

**** Dites ce que vous faites. Étayez ce que vous affirmez. Et précisez clairement à quoi se rapporte votre déclaration. ****

© Réparer Durablement ASBL 2026
Tous droits réservés.