

INITIATIVE SUR LES RELATIONS ENTRE ENTREPRISES ET ORGANISMES DE NOTATION EXTRA-FINANCIÈRE

Synthèse des résultats et recommandations

Janvier 2019

À la demande des entreprises, qui sont soumises à l'évaluation de leurs politiques RSE par de nombreux acteurs, notamment les organismes de notation extra-financière, le Medef et l'Afep, en partenariat avec le Cliff et le C3D, ont engagé en janvier 2018 une **réflexion collective sur la relation entre les entreprises et les organismes de notation extra-financière**.

En effet, la diversité de ces organismes, disposant chacun de leur propre méthode d'évaluation, pose le problème d'une charge de travail importante pour les entreprises afin de faire face à ces nombreuses sollicitations. En outre, la diversité des approches ne permet pas toujours de dégager des enseignements convergents.

Le Medef et l'Afep, en partenariat avec le Cliff et le C3D, ont donc lancé une enquête auprès des entreprises du SBF 120, afin qu'elles puissent évaluer, de façon anonyme, les pratiques des principaux organismes étudiés.

Ce document présente une synthèse des résultats de l'enquête et les recommandations visant à optimiser les relations entre entreprises et organismes de notation extra-financière.

Sommaire

Méthodologie	3
1. Organismes soumis à l'évaluation.....	3
2. Contenu du questionnaire.....	3
3. Nature du questionnaire	3
4. Traitement des réponses quantitatives	4
Synthèse des résultats	5
1. Répartition des répondants.....	5
2. Principaux résultats pour l'ensemble des organismes.....	5
3. Principaux résultats par organisme.....	6
4. Echanges avec les organismes de notation extra-financière et les investisseurs.....	8
5. Suites de l'initiative	9
Recommandations	10
1. Recommandations à l'intention des organismes de notation extra-financière.....	10
2. Recommandations à l'intention de la Commission européenne	13
<i>Annexe 1 - Critères contenus dans le questionnaire</i>	14
<i>Annexe 2 - Réponses des organismes rencontrés</i>	15
<i>Annexe 3 - Méthodologie du tableau de synthèse</i>	21

Méthodologie

1. Organismes soumis à l'évaluation

Huit organismes ont été évalués par les entreprises :

- EcoVadis ;
- CDP (distinction faite entre le questionnaire « Changement climatique », d'une part, et les questionnaires « Eau » et « Forêt », d'autre part, afin de visualiser le nombre d'entreprises répondant aux différents questionnaires) ;
- FTSE, pour son indice FTSE4Good ;
- MSCI ;
- Oekom research ;
- RobecoSam, pour son indice DJSI ;
- Sustainalytics ;
- Vigeo Eiris.

L'identification de ces huit organismes a été réalisée avec l'aide d'un panel d'entreprises du SBF 120. La finalité de ces organismes peut différer : constitution d'un indice, profil à destination des investisseurs, profil à destination d'une entreprise donneur d'ordre. Toutefois, du point de vue des entreprises sollicitées, qui reçoivent et traitent ces requêtes d'une manière similaire, cela n'est pas incompatible avec une approche comparative.

Les entreprises étaient invitées à évaluer seulement les organismes auxquelles elles répondent.

2. Contenu du questionnaire

Les entreprises du SBF 120 ont été invitées à donner leur perception de la performance des organismes de notation extra-financière sur 27 critères¹ répartis en 5 thématiques :

- Gouvernance ;
- Méthodologie ;
- Relation avec les émetteurs ;
- Gestion des controverses ;
- Evaluation globale (notamment notoriété de l'organisme et utilité du profil pour l'entreprise).

L'enquête ayant été administrée entre janvier 2018 et mars 2018, les évolutions méthodologiques observées chez plusieurs organismes de notation extra-financière en 2018 ne sont pas prises en compte dans les résultats.

3. Nature du questionnaire

La perception de la performance des organismes par les entreprises a été évaluée à la fois de manière :

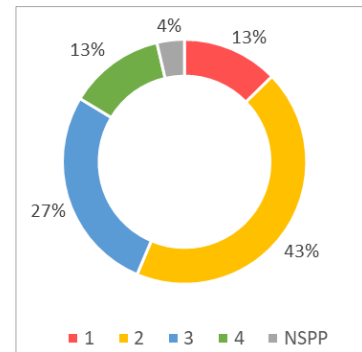
- quantitative : évaluation de la performance des principaux organismes de notation extra-financière avec une note de 1 à 4 (1 = « pas du tout satisfaisant », 2 = « peu satisfaisant », 3 = « plutôt satisfaisant » et 4 = « tout à fait satisfaisant), avec possibilité de ne pas se prononcer ;
- qualitative : pour chaque critère, un champ de commentaire permettait à chaque entreprise d'expliquer sa réponse et de l'étayer d'exemples concrets.

¹ Voir le détail des critères contenus dans le questionnaire en Annexe 1, page 12.

4. Traitement des réponses quantitatives

La performance des organismes par critère a été évaluée de manière quantitative de deux manières.

- D'une part, en réalisant des moyennes pondérées pour chacun des 27 critères tenant compte du nombre de répondants pour chaque note de 1 à 4 (avec exclusion des réponses « Ne se prononce pas »). Ces moyennes ont permis, pour chaque organisme, de déterminer une note par thématique (gouvernance, méthodologie, relation avec les émetteurs, gestion des controverses et évaluation globale), ainsi qu'une note totale, comprise entre 1 et 4.
- D'autre part, en créant des diagrammes circulaires (voir illustration sur le côté ; par exemple, pour le critère X, 43% des entreprises répondantes ont considéré peu satisfaisante (note de 2) la performance de l'organisme Y). Ces graphiques, présentant l'avantage de faire apparaître les réponses « Ne se prononce pas » pour chaque critère, ont été communiqués aux organismes rencontrés² dans la synthèse détaillée de leurs résultats individuels.

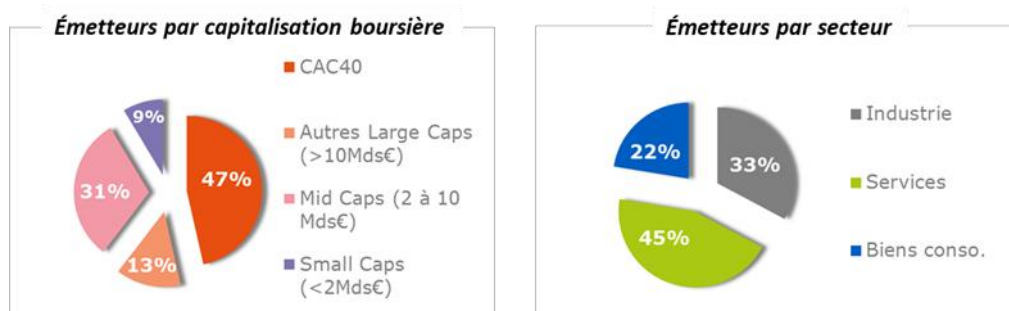


² Voir la partie « Echanges avec les organismes de notation extra-financière et les investisseurs », page 7.

Synthèse des résultats

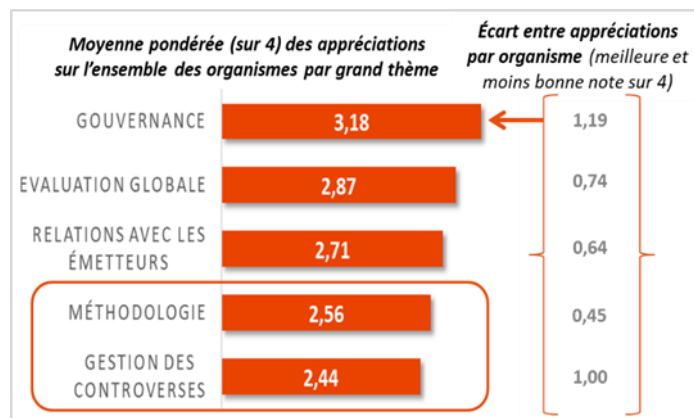
1. Répartition des répondants

58 entreprises ont répondu à l'enquête, dont 27 pour le CAC 40 et 2 entreprises non membres du SBF 120, réparties par capitalisation boursière et secteur d'activité comme suit :



2. Principaux résultats pour l'ensemble des organismes

Parmi les 5 thématiques de l'enquête, les thématiques « Méthodologie » et « Gestion des controverses » sont les plus mal évaluées par les entreprises sur l'ensemble du panel d'organismes de notation extra-financière étudié. La thématique « Gouvernance » est, en moyenne, la mieux évaluée par les entreprises répondantes, même s'il existe un écart important entre le meilleur score obtenu par un organisme sur sa gouvernance et le moins bon.



La note moyenne sur l'ensemble des critères de l'enquête pour l'ensemble des organismes de notation extra-financière est de 2,78/4. Il existe un écart limité entre l'organisme le mieux évalué par les entreprises répondantes (note totale de 3,05/4) et l'organisme moins bien évalué (note totale de 2,55/4). L'ensemble des organismes dispose donc de marges de progrès.

MOYENNE OBTENUE	Moyenne sur l'ensemble du panel	Meilleure note obtenue par un organisme	Moins bonne note obtenue par un organisme
Sur l'ensemble des thématiques	2,78	3,05	2,55
Gouvernance	3,18	3,74	2,54
Méthodologie	2,56	2,79	2,34
Relations avec les émetteurs	2,71	3,18	2,54
Gestion des controverses	2,45	3,00	2,00
Evaluation globale (notoriété et utilisation)	2,87	3,22	2,48

3. Principaux résultats par organisme³

Les organismes auxquels les entreprises répondent *a priori* le plus sont Vigeo Eiris (évalué par 98% des répondants à l'enquête), CDP Climat (90% des répondants) et Oekom research (86% des répondants). Il n'a pas été observé de corrélation entre ces réponses et la performance de chaque organisme, telle qu'appréciée par les entreprises au travers de l'enquête.

L'enquête a permis de faire émerger des points forts et points d'amélioration, selon les entreprises répondantes, pour chaque organisme de notation extra-financière évalué :

ORGANISME	POINTS FORTS	POINTS D'AMELIORATION
CDP	<ul style="list-style-type: none"> - Notoriété, référence sur le climat (y.c. utilisation par les autres organismes de notation) - Bonne utilisation par les investisseurs - Transparence de la méthodologie 	<ul style="list-style-type: none"> - Réponse au questionnaire payante - Réponse au questionnaire chronophage - Changements nombreux et fréquents dans le questionnaire (instabilité de la méthodologie) - Manque d'échange entre l'organisme et l'entreprise (service payant)
EcoVadis	<ul style="list-style-type: none"> - Notoriété - Rapport qualité / coût / temps satisfaisant - Retour sur investissement car de plus en plus demandé par les clients 	<ul style="list-style-type: none"> - Absence de questionnaire pré-rempli avec les données de l'année N - Peu d'explications sur l'évaluation finale (sauf service payant corporate) - Opacité des critères de sélection des controverses
FTSE / FTSE4Good	<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire pré-rempli - Temps de revue du profil raisonnable - Rapport qualité / temps passé satisfaisant 	<ul style="list-style-type: none"> - Opacité de l'index - Insuffisances techniques de l'interface
MSCI	<ul style="list-style-type: none"> - Très bonne utilisation par les investisseurs - Efficacité du processus de collecte - Qualité du rapport sur les controverses 	<ul style="list-style-type: none"> - Insuffisance de communication sur l'accès gratuit au profil définitif - Manque d'échange entre l'analyste et l'entreprise
Oekom research	<ul style="list-style-type: none"> - Transparence de la méthodologie et de la pondération détaillée - Qualité du pré-rapport - Accès gratuit au profil complet qui est vendu aux investisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Absence de calendrier prédéfini
RobecoSam / DJSI	<ul style="list-style-type: none"> - Transparence et clarté de la méthodologie - Analyse adaptée à la nature de l'activité - Certaines questions permettent un "comply or explain" 	<ul style="list-style-type: none"> - Réponse au questionnaire chronophage - Absence de questionnaire pré-rempli avec les données de l'année N - Faible utilisation par les investisseurs
Sustainalytics	<ul style="list-style-type: none"> - Temps de revue du profil raisonnable - Très bonne utilisation par les investisseurs - Qualité du rapport sur les controverses 	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de transparence sur la méthodologie - Manque d'accès au profil final complet gratuitement
Vigeo Eiris	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne utilisation par les investisseurs en France - Périodicité prévisible (tous les 2 ans) - Fournit un pré-rapport 	<ul style="list-style-type: none"> - Absence de questionnaire pré-rempli avec les données de l'année N - Insuffisances de la plateforme de collecte des données en ligne - Manque d'accès au profil final complet gratuitement

³ N.B. : Les résultats portent sur la perception par les entreprises de la performance des organismes de notation extra-financière sur les évaluations 2017 et antérieures. Les évolutions méthodologiques ou dans la relation avec l'émetteur observées chez plusieurs organismes en 2018 ne sont pas prises en compte dans les résultats.

Le tableau⁴ ci-dessous met en lumière la perception qu'ont les entreprises de la performance des huit organismes étudiés sur les principaux critères de l'enquête.

Principaux critères étudiés dans l'enquête	ORGANISMES DE NOTATION EXTRA-FINANCIERE							
	CDP	EcoVadis	FTSE / FTSE4Good	MSCI	Oekom research	RobecoSam / DJSI	Sustainalytics	Vigeo Eiris
1. Organisme perçu comme indépendant ⁵	● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ●
2. Perception de la séparation effective entre les activités d'analyse et de conseil	● ●	● ●	NA	NA	NA	● ● ●	NA	● ●
3. Méthodologie jugée publique et transparente (notamment pondération des critères)	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●
4. Prise en compte des spécificités sectorielles jugée satisfaisante	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●
5. Méthodologie de remontée et de gestion des controverses jugée satisfaisante	NA	NSPP	NSPP	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●
6. Questionnaire prérempli par l'organisme avec les données de l'année N	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●
7. Délai de revue du profil jugé raisonnable	● ● ●	NA	NSPP	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●
8. Satisfaction quant au dialogue entre l'analyste et l'entreprise	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●
9. Obtention gratuite des résultats complets	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●
10. Questionnaire jugé utile pour faire progresser l'entreprise	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●
11. Dialogue avec Medef-Afep-Cliff-C3D sur l'enquête ⁶	RDV	RDV + retour écrit	Non	RDV + retour écrit	RDV	RDV + retour écrit	Non	RDV + retour écrit

Légende :

- ● = Répondants en moyenne très satisfaits de la performance de l'organisme sur le critère
- ● ● = Répondants en moyenne plutôt satisfaits de la performance de l'organisme sur le critère
- ● ● ● = Répondants en moyenne plutôt insatisfaits de la performance de l'organisme sur le critère
- ● ● ● ● = Répondants en moyenne très insatisfaits de la performance de l'organisme sur le critère
- NA = Non applicable
- NSPP = Ne se prononce pas

⁴ Voir l'explication de la méthodologie en Annexe 3, page 15.

⁵ L'indépendance de l'organisme est ici le fait que l'organisme doit tout mettre en œuvre pour n'être soumis à aucun intérêt particulier de nature à influencer les résultats dans un sens plutôt que dans un autre.

⁶ Une réunion d'échange a été proposée à l'ensemble des organismes évalués sur leurs résultats individuels et les recommandations. Pour ceux qui ont accepté, « RDV » est indiqué dans le tableau. Lors des réunions d'échange, il a été demandé aux organismes de nous transmettre, pour inclusion dans ce document, un retour écrit sur leur évaluation par les entreprises ainsi que des engagements éventuels vis-à-vis des pistes d'amélioration identifiées.

4. Echanges avec les organismes de notation extra-financière et les investisseurs

Echanges avec les organismes de notation extra-financière

Une rencontre a été proposée aux huit organismes évalués afin d'échanger avec eux sur leurs résultats individuels et d'identifier des pistes d'amélioration dans leurs pratiques. Deux n'ont pas donné suite. La réponse des différents organismes à la proposition de rencontre est indiquée dans le tableau de synthèse des principaux résultats (critère « 11- Dialogue avec Medef-Afep-Cliff-C3D sur l'enquête », voir page 6).

Il a été transmis à chaque organisme de notation extra-financière une synthèse de ses résultats individuels comprenant :

- le nombre d'entreprises ayant évalué l'organisme ;
- ses principaux points forts et points d'améliorations selon les entreprises ;
- le tableau des moyennes obtenues (voir page 4), complété par ses notes individuelles sur chaque thématique (gouvernance, méthodologie, relation avec les émetteurs, gestion des controverses et évaluation globale), ainsi que sa note totale.

Les six organismes ayant accepté de rencontrer les quatre organisations à l'origine de l'enquête ont reçus un document complémentaire comprenant, pour chacun des 27 critères :

- le diagramme circulaire illustrant les notes attribuées par les entreprises ;
- une synthèse des réponses qualitatives.

Il a été demandé à chacun des organismes rencontrés de réagir ensuite par écrit sur leur performance, telle que perçue par les entreprises, ainsi que sur les recommandations à destination de la profession⁷. Deux n'ont pas fait de retour.

Echanges avec des investisseurs

A la suite des échanges avec les organismes de notation extra-financière, des rencontres ont été proposées à un panel d'investisseurs français afin de leur présenter les résultats de l'enquête ainsi que les recommandations développées, et échanger plus largement sur leur utilisation de la notation extra-financière. Des rencontres ont eu lieu ou sont programmées avec cinq investisseurs au moment de la publication de la synthèse de l'initiative.

À ce titre, plusieurs modèles d'utilisation des notations par les investisseurs ont pu être identifiés :

- Certains investisseurs **travaillent avec un seul organisme**, soit en utilisant ses services standard, soit en concluant un **partenariat privilégié** avec un organisme prêt à s'adapter aux exigences spécifiques de l'investisseur et à modifier sa méthode de travail pour fournir certaines données sur mesure (par exemple l'analyse des opportunités et non seulement des risques extra-financiers).
- D'autres investisseurs font appel à **plusieurs organismes de notation, à la fois généralistes et spécialisés** (sur les données « carbone » ou les controverses par exemple). Si les résultats de ces organismes convergent, ils sont pris en compte tels quels. En cas de divergence, les analystes ESG de l'investisseur conduisent leurs propres enquêtes approfondies, surtout sur les points de divergence, leur permettant d'arbitrer entre les différentes notations. Souvent, les analystes établissent par ailleurs en interne leur propre pondération des notations émises par les différents organismes, en fonction de l'expertise reconnue des organismes dans les différents domaines composant l'analyse ESG.
- D'autres investisseurs ne sont **pas intéressés par les notes** octroyées par les organismes de notation, mais par la fonction de **collecte d'un grand nombre de données** qui nourrissent leur

⁷ Voir les retours écrits en Annexe 2, page 13.

propre méthodologie d'analyse. Là encore, les données transmises par les organismes de notation généralistes vont être complétées par les données collectées par des acteurs spécialisés et portant sur des thématiques spécifiques (controverses, carbone, climat, gouvernance...).

- Un dernier modèle consiste enfin à ne recourir à **aucune prestation d'organisme de notation extra-financière**. Les investisseurs en question **se basent exclusivement sur les rapports publiés par les entreprises, croisés avec des publications d'ONG**. Leur grille d'analyse établie en interne pondère généralement le poids des différents critères en fonction du secteur d'activité.

Le Medef, l'Afep, le Cliff et le C3D souhaitent poursuivre leurs échanges avec la communauté des investisseurs à la suite de ces premières rencontres.

5. Suites de l'initiative

Pour le Medef, l'Afep, le Cliff et le C3D, l'enquête réalisée auprès des entreprises du SBF120 et les rencontres avec les organismes de notation extra-financière et un panel d'investisseurs constituent une première étape. Les quatre partenaires de l'initiative vont engager sur cette base :

- des **actions de sensibilisation et communication** autour des résultats de l'initiative, en France et en Europe,
- ainsi qu'une **démarche de suivi** dans le temps de l'engagement des différents acteurs : organismes de notation extra-financière, entreprises, pouvoirs publics et investisseurs.

Recommandations

1. *Recommandations à l'intention des organismes de notation extra-financière*

a. Gouvernance et conflits d'intérêt

Des organismes proposent aux entreprises des prestations payantes de conseil, que ce soit directement ou indirectement via des tiers recommandés. Ces pratiques sont perçues par les entreprises comme sources de conflits d'intérêts potentiels.

Recommandations :

- L'ensemble des activités de conseil et les liens éventuels avec d'autres organismes en vue de proposer ce type d'activités concernant la notation doivent être rendus publics, ainsi que la politique en matière de prévention et de gestion des conflits d'intérêt potentiels.
- Les équipes qui effectuent des travaux d'analyse doivent être indépendantes et distinctes des équipes effectuant éventuellement des missions de conseil.
- Les organismes doivent communiquer publiquement les diligences mises en œuvre pour assurer effectivement la séparation des activités et des équipes.

b. Transparence des méthodologies

Certains organismes réfutent l'idée de transparence totale sur leurs méthodologies, leurs critères d'évaluation et pondérations détaillées, afin de préserver la spécificité de leur modèle. L'image de la « boîte noire » a été utilisée par plusieurs entreprises dans leurs réponses à l'enquête, soulignant que les « règles du jeu » ne sont pas toujours connues. Dans certains cas, les entreprises ont, pour faire face à cette situation, recours à des cabinets de conseils pour les aider à remplir efficacement les questionnaires.

Recommandation :

L'organisme de notation extra-financière doit être transparent sur la méthodologie de l'évaluation, incluant notamment les éléments suivants :

- les critères précis d'évaluation et les éléments attendus ;
- la pondération de chaque critère ou sous-critère ;
- le caractère absolu ou relatif (c'est-à-dire comparée avec d'autres acteurs du secteur) de la notation ;
- la prise en compte dans la notation de l'adhésion à un référentiel sectoriel.

Si l'organisme de notation extra-financière souhaite ne pas rendre publics les éléments de méthodologie mentionnés ci-dessus, il doit au minimum les communiquer à l'entreprise évaluée.

c. Obtention des résultats de la notation

Les entreprises n'obtiennent pas toujours leur évaluation détaillée ainsi que leur classement au sein de leur secteur. En outre, certaines évaluations ne sont pas faciles à exploiter car présentées sans éléments explicatifs suffisants ou sans hiérarchisation des constats effectués.

Recommandation :

L'évaluation détaillée et définitive doit systématiquement et à titre gracieux être communiquée à l'entreprise, afin de lui permettre d'en tenir compte pour progresser.

d. Qualité du processus de collecte de l'information

Certains questionnaires ne sont pas préremplis alors que toutes les informations demandées sont en principe publiques (rapports de gestion, documents de référence, rapports intégrés, sites internet...). Les entreprises doivent alors se charger de remplir les questionnaires ce qui constitue une contrainte lourde et sans aucune valeur ajoutée. Cette charge de travail importante conduit de nombreuses entreprises à se poser la question de l'intérêt d'investir autant de temps dans une notation dont elles ne savent pas avec certitude si elle recueille l'intérêt des investisseurs.

Recommandation :

Un travail de pré-remplissage des questionnaires doit être réalisé par les organismes avant transmission aux entreprises pour revue et corrections éventuelles.

e. Revue du pré-rapport et échange avec l'analyste

Certaines évaluations sont effectuées sans que l'entreprise puisse réagir à un pré-rapport, lui permettant de signaler des éléments erronés ou incomplets. Dans d'autres cas, les délais impartis pour revoir le pré-rapport sont insuffisants et/ou arrivent en fin de processus, rendant le dialogue avec l'analyste difficile, voire inexistant.

Recommandation :

Le pré-rapport doit être systématiquement communiqué à la société, qui doit disposer d'un délai raisonnable de réponse. En cas de désaccord un échange contradictoire pourra être organisé en toute transparence avec l'analyste en charge du rapport.

f. Stabilité des méthodologies

Afin de permettre la comparaison de leur performance sur la durée, les entreprises souhaitent la stabilité des critères d'évaluation et de leur pondération. D'éventuels changements des « règles du jeu » nécessitent une information préalable pour pouvoir être anticipés.

Recommandations :

- **Les organismes doivent de manière systématique notifier préalablement aux entreprises tout changement de méthodologie ou de pondération des critères d'évaluation.**
- **Ces changements ne doivent pouvoir être opérés que pour l'exercice N+2, de manière à laisser le temps aux entreprises d'intégrer éventuellement ces évolutions pour que l'exercice demeure pour elles un outil d'amélioration continue.**
- **Dans toute la mesure du possible les entreprises notées demandent une stabilité dans les équipes en charge de leur évaluation. La continuité du dialogue et des échanges avec les analystes est un facteur essentiel pour compréhension du business-modèle et pour la qualité des appréciations.**

g. Prise en compte des enjeux sectoriels et réglementations nationales (comply or explain)

En matière de gouvernance, les règles applicables aux entreprises françaises sont insuffisamment prises en compte. Par exemple, le code Afep Medef retient la règle des 12 ans pour déterminer le seuil à partir duquel un administrateur n'est plus considéré comme indépendant. Certaines agences se réfèrent systématiquement au standard anglo-saxon plus strict de 9 ans et attribuent des mauvais scores aux entreprises françaises qui sont pourtant en conformité avec le code Afep Medef. À noter que la recommandation européenne sur les administrateurs indépendants retient également la règle des 12 ans.

De même, les **particularités de la loi française** sont à prendre en compte. Par exemple, pour la prévention de la non-discrimination liée à l'origine ethnique, la quantification requise par les organismes de notation est inadaptée dans la mesure où la loi française interdit la constitution de fichiers en la matière. Par ailleurs, pour le calcul de la proportion des administrateurs indépendants, la loi française impose la désignation d'administrateurs salariés, considérés par nature comme non indépendants ; ils ne sont pas toujours exclus du décompte pour calculer la proportion des administrateurs indépendants.

Les entreprises considèrent par ailleurs que les **enjeux sectoriels** sont rarement pris en compte de manière satisfaisante. Une meilleure prise en compte des spécificités sectorielles doit s'accompagner d'une analyse plus fine, tenant compte des caractéristiques de chaque entreprise pour permettre à la notation d'être le plus pertinente possible.

Au minimum, les entreprises devraient avoir la possibilité d'expliquer les raisons pour lesquelles elles ne peuvent pas répondre à telle ou telle question ou se conformer à tel ou tel standard. Cette fonctionnalité est proposée par certains organismes de notation extra-financière.

Recommandations :

- **Les situations juridiques, réglementaires et de marché national doivent être prises en compte dans les évaluations.**
- **Certains critères d'évaluation doivent être accompagnés d'un mécanisme de « *comply or explain* ».**

h. Gestion des controverses

Les entreprises ne comprennent pas toujours la sélection des controverses pouvant naître de leur activité. Elles sont parfois anecdotiques, locales ou très anciennes, et ont déjà fait l'objet d'un traitement approprié, rendu public par ailleurs.

Recommandations :

- **Les critères qui conduisent à prendre en compte une controverse doivent être rendus publics.**
- **La définition d'une controverse, la durée de sa prise en compte dans le temps et le respect du principe de confidentialité qui s'impose à l'entreprise quand une controverse est en cours d'instruction par la justice doivent faire l'objet d'une réflexion au sein des organismes de notation extra-financière afin de dégager des bonnes pratiques à communiquer aux entreprises.**

2. Recommandations à l'intention de la Commission européenne

Dans le cadre des travaux menés actuellement sur le plan européen en matière de finance durable, **les entreprises recommandent à la Commission européenne :**

- 1) de demander aux organismes de notation extra-financière de se doter d'un code de bonne conduite soumis au principe « se conformer ou expliquer » ;**
- 2) d'adopter un cadre juridique adapté imposant aux organismes de notation extra-financière des exigences minimales en matière de transparence sur les thèmes suivants :**
 1. la référence au code de conduite appliqué par l'organisme de notation extra-financière ainsi que les modalités selon lesquelles il rend compte de l'application de ce code ;
 2. les éléments essentiels des méthodologies et critères d'évaluations appliqués ;
 3. les principales sources d'information utilisées ;
 4. les procédures mises en œuvre pour garantir la qualité des analyses et évaluations, ainsi que les qualifications des analystes ;
 5. le fait que les situations juridiques, réglementaires et de marché nationales, ainsi que des situations propres à la société, sont prises en compte ou non et, dans l'affirmative, la manière dont elles sont prises en compte ;
 6. le fait que des échanges ont lieu ou non avec les sociétés évaluées et/ou avec leurs parties prenantes et, dans l'affirmative, la portée et la nature de ces échanges ;
 7. leur politique en matière de prévention et de gestion des conflits d'intérêts potentiels.

Annexe 1 - Critères contenus dans le questionnaire

A. Thématique « Gouvernance »

1. Effectivité des procédures assurant l'indépendance entre l'activité d'analyse (notation non sollicitée) et celle de conseil pour l'entreprise auditée (dont notation sollicitée)
2. Indépendance de l'organisme

B. Thématique « Méthodologie »

3. Méthodologie publique et transparente (mise à disposition des critères de notation et des coefficients de pondération auprès des émetteurs)
4. Stabilité de la méthodologie en vue d'une comparabilité de la performance dans le temps
5. Qualité et efficacité du processus de collecte de l'information (par exemple, un questionnaire prérempli par l'analyste)
6. Analyse adaptée à la nature de l'activité de l'entreprise (matérialité / pertinence)
7. Questionnaire adapté aux caractéristiques nationales du pays
8. Prise en compte des éventuelles méthodologies sectorielles développées par les fédérations professionnelles
9. Prise en compte d'autres référentiels reconnus
10. Processus d'analyse robuste (traitement objectif des données)
11. Recherche de consensus avec les autres organismes (prise en compte de leurs notations, collaboration pour harmoniser les questionnaires, etc.)

C. Thématique « Relations avec les émetteurs »

12. Respect de la confidentialité des informations
13. Compétence de l'analyste au regard de la nature de l'activité de l'entreprise
14. Stabilité des analystes au sein des organismes
15. Possibilité pour l'entreprise d'exprimer la complexité de ses problématiques et d'engager un dialogue avec un analyste
16. Retour et explication de l'organisme sur l'évaluation obtenue
17. Délai de revue raisonnable du pré-rapport et/ou du profil (par exemple, 2 semaines)
18. Droit de réponse de l'entreprise *
19. Si désaccord persistant avec l'entreprise, possibilité de faire apparaître les divergences dans le rapport final *
20. Satisfaction sur la périodicité de la mise à jour du profil
21. Rapport qualité/coût d'obtention des résultats (1 : perçu comme insatisfaisant, 4 : perçu comme satisfaisant)

D. Thématique « Gestion des controverses »

22. Qualité de la méthodologie d'identification des controverses
23. Prise en compte des explications de l'entreprise

E. Thématique « Evaluation globale »

24. Notoriété de l'organisme
25. Utilisation de l'analyse par des investisseurs
26. Utilisation de l'analyse en interne
27. Recommanderiez-vous cet organisme ? *

* : Contrairement aux autres critères, évalués de 1 à 4, ceux-ci ont fait l'objet d'une évaluation en « oui / non » (ou « ne se prononce pas »).

Annexe 2 - Réponses des organismes rencontrés

EcoVadis

« EcoVadis salue l'initiative du Medef, de l'AFEP, du Cliff et sur C3D sur l'enquête concernant les relations entre entreprises et organismes de notation extra-financière. Cette enquête apporte un nouvel éclairage et des éléments d'informations pertinents. Nul doute qu'ils enrichiront le plan d'actions de l'équipe EcoVadis, attachée depuis sa création à l'écoute de ses clients et parties-prenantes ainsi qu'à l'amélioration continue.

En premier lieu, nous avons noté un certain nombre de points forts qui récompensent le travail de nos équipes et les encouragent à aller encore plus loin, avec notamment l'indépendance de l'organisme, la stabilité de la méthodologie ainsi que la robustesse du processus. Au final 61% des répondants recommande EcoVadis.

A noter en second lieu afin de relativiser les résultats que beaucoup d'entreprises ne se prononcent car elles ne sont pas évaluées par EcoVadis. Nous évoluons principalement dans le secteur des Achats Responsables et ainsi ne sommes pas amenés à évaluer toutes les entreprises cotées qui sont revues par les autres organismes de notation.

Enfin, nous avons identifié des points d'améliorations, notamment sur les sujets suivants : collecte des données, adaptation des questionnaires, gestion des controverses, condamnations et amendes (360°). Sur ces sujets nous avons d'ores et déjà engagé des actions ou pour le moins sommes en réflexion.

Collecte des données

- L'interface utilisateur (par. Ex. gestion fichier) a été amélioré avec le lancement de notre nouvelle plateforme EV10 en septembre 2018,
- Contrairement à ce qui est présenté dans les résultats, les questionnaires sont préremplis avec les réponses des années précédentes. Cela étant dit, nous réfléchissons à offrir un service pour préremplir les questionnaires pour les nouvelles évaluations sur la base de documents publics.

Adaptation des questionnaires

- La nouvelle plateforme EV10 offre une meilleure visibilité sur les critères activés, elle devrait répondre aux attentes formulées,
- Nous allons généraliser l'emploi de questions ouvertes au sein de chaque section afin de donner la possibilité aux entreprises d'expliquer les raisons qui feraient qu'une question ne les concerne pas (*comply or explain*).

Gestion des controverses, condamnations et amendes (360°)

- Nous avons activé début 2018 une nouvelle procédure consistant à informer les entreprises sur les controverses majeures afin de recueillir leurs commentaires avant publication.
- Nous travaillons actuellement à l'amélioration de la plateforme quant aux informations liées au 360°.

Nous remercions encore une fois le Medef, l'Afep, le Cliff et le C3D pour la qualité des échanges.

L'équipe EcoVadis. »

MSCI

« MSCI est ravi d'avoir eu l'occasion de mieux comprendre les résultats de votre enquête réalisée fin 2017/début 2018. Depuis le début de 2018, MSCI a entrepris de nombreux chantiers afin de répondre aux attentes des émetteurs.

- Nous venons de lancer une plateforme spécifiquement dédiée aux émetteurs afin de leur donner accès à leurs données, leurs profils ESG ainsi qu'à partager des informations sur notre processus de recherche et sur l'investissement responsable (<https://esgicp.msci.com>). Vous y trouverez notamment une FAQ qui répondra aux questions de calendrier de mise à jour de nos analystes, de l'accès à nos analystes ainsi que les principales caractéristiques de notre méthodologie.
- Nous avons augmenté les effectifs de notre équipe dédiée à la relation avec les émetteurs qui pourra être contactée à l'adresse suivante : esgissuercomm@msci.com. Cette équipe fait le lien entre les émetteurs et notre équipe d'analystes qui compte plus de 185 personnes dans le monde.
- Nous avons organisé plus de 25 évènements au travers le monde pour les émetteurs depuis le début 2018 en collaboration avec des associations d'entreprises. Par ailleurs, nous avons aussi organisé des consultations auprès des émetteurs afin qu'ils puissent nous donner directement leur retour sur notre modèle d'analyse (par exemple sur le secteur bancaire et immobilier).

Nous serions ravis de continuer à discuter avec vos membres afin de bénéficier de leur retour sur notre recherche et méthodologie. »

RobecoSAM

« Nous tenons à remercier l’Afep, le Medef, le Cliff et le C3D de leur initiative menée auprès des entreprises du SBF 120 concernant leur perception des pratiques des principaux organismes de notation extra-financière dont RobecoSAM fait partie. Nous accordons une grande importance au dialogue avec les parties prenantes et les recommandations formulées ont donc retenu toute notre attention. Nous tenions à apporter les commentaires suivants :

- Méthodologie

- Nous nous alignons à chaque fois que cela est possible et de manière explicite aux standards et référentiels utilisés dans les industries considérées (GRI, CDP). Notre méthodologie s’applique à 4650 entreprises dans le monde entier. Nous tenons compte des particularités locales et ne pénalisons pas une entreprise qui se conforme aux codes et réglementations de son marché, même si nous incitons toujours les participants à suivre les meilleures pratiques de leur secteur au niveau global.
- Certaines entreprises émettent une préférence pour un pré-remplissage des informations estimant avoir peu de valeur ajoutée à cette étape. Or, nous obtenons ici des opinions inverses de la part d’une majorité des entreprises interrogées. Comme mentionné plus haut, nous nous référons à des informations disponibles au sein d’autres référentiels à chaque fois que c’est possible et sommes très attentifs aux technologies qui permettront de faciliter la collecte d’informations.
- La stabilité du référentiel utilisé est une question récurrente de la part des entreprises, et ici également, les avis sont partagés. Certaines appréciant de voir le questionnaire coller au plus près des évolutions de leurs métiers, d’autres exprimant une préférence pour un questionnaire plus facile à appréhender d’une année sur l’autre. A la demande des entreprises, nous avons introduit une section ‘future questions’, non évaluée, afin de laisser un temps suffisant à la bonne compréhension des enjeux abordés.
- Nous avons recours à l’outil *Reprisk* pour le traitement des controverses depuis plus de 10 ans. Le processus a été amélioré en 2018 avec la publication du détail des critères utilisés dans la détection et l’évaluation de ces controverses. Toutes les entreprises concernées reçoivent une demande d’évaluation puis le rapport détaillé après analyse.

- Transparence et confidentialité

- Nous nous efforçons d’offrir un niveau élevé de transparence sur notre méthodologie en rendant disponibles publiquement certains référentiels sectoriels ainsi que des présentations sur les principaux points d’attention et changements apportés d’une année sur l’autre, via notre *helpline* ou sous forme de synthèses et de *webinars*. Chaque entreprise, participante ou non, dispose d’un accès permanent au questionnaire sur notre plateforme web ainsi qu’à la *scorecard* de l’entreprise avec les poids attribués à chaque critère ainsi que son classement détaillé au sein de son secteur. Depuis 2018, nous avons ajouté au CSA Companion, notre document détaillant les critères utilisés dans le CSA, une classification des différents types d’indicateurs d’évaluation (*public documents, trend, performance, awareness, ...*). Nous tenons à rappeler que RobecoSAM réalise un audit annuel du processus d’évaluation du questionnaire par Deloitte.
- Nous n’avons pas pour habitude de présenter les rapports de notations avant leur publication. Les scores étant utilisés dans la cadre de la construction d’indices financiers, il est de notre devoir de mettre toutes les parties prenantes sur un pied d’égalité et éviter le risque de dissémination des informations. Toutefois, si nous constatons des anomalies dans les questionnaires durant l’évaluation, nous contactons alors l’entreprise concernée pour vérification.

- Enfin, les activités de Benchmarking de RobecoSAM sont la responsabilité d'une équipe distincte des équipes SI Research et ESG Ratings, en charge de la recherche et de la notation extra-financière. Le département *Sustainability Services* n'intervient pas auprès des entreprises pendant la durée du processus de notation. »

Vigeo Eiris

« Responsabilité et qualité de service :

Nos 12 engagements professionnels envers les entreprises et les autres émetteurs que nous notons

Notre métier

Vigeo Eiris aide les investisseurs et les gestionnaires d'actifs à prendre des décisions d'investissement informées, et à exercer au mieux leur responsabilité fiduciaire en tenant compte des risques et performance ESG (Environnement, Social et Gouvernance) des émetteurs - entreprises, collectivités locales et Etats - qui font appel aux marchés réglementés pour se financer.

Nous fournissons des services professionnels de recherche et de notation sur les engagements des émetteurs en matière de développement durable et sur les impacts de leurs activités sur la société et l'environnement. Pour ce faire, nous collectons et qualifions méthodiquement les informations publiées par, et au sujet, des émetteurs. Nous mesurons leur volonté et capacité à intégrer les objectifs normatifs et les facteurs matériels relevant de leur responsabilité sociale dans leurs stratégies et leurs opérations, et à rendre compte des résultats de leurs comportements et des impacts de leurs produits et de leurs services.

Nous apportons à nos partenaires une analyse approfondie et des indicateurs avancés mesurant la capacité actuelle et future des émetteurs à créer de la valeur, à protéger et accroître leurs actifs stratégiques - notamment leur capital humain, leur efficacité opérationnelle, leur efficacité organisationnelle, leur sécurité juridique, leur capacité d'innovation, de protection et d'amélioration de leur réputation et image de marque- ainsi que leur contribution sociétale et leur degré d'acceptabilité.

Nos responsabilités

Nous nous positionnons à équidistance des intérêts des émetteurs et des investisseurs ; à ce titre, nous sommes engagés à collecter de façon proactive des informations multi-sources et à les qualifier de manière impartiale afin de mesurer les performances, les impacts et les risques des émetteurs que nous notons.

Conscients de l'importance clé de notre mission (*stewardship*) en tant que fournisseur indépendant de services de recherche ESG, nous considérons qu'il est de notre devoir de recueillir les informations les plus précises, les plus complètes et les plus à jour auprès des émetteurs comme auprès de leurs parties prenantes. Nous traitons ces informations avec diligence et rigueur afin de permettre aux investisseurs et gestionnaires d'actifs de prendre leurs décisions d'investissement et de gestion en toute connaissance de cause.

Nous formalisons les 12 engagements professionnels suivants envers les entreprises et les autres émetteurs que nous notons.

Nos 12 engagements envers les entreprises et les autres émetteurs que nous notons :

1. Indépendance de notre méthodologie, de nos analyses et de nos notations à l'égard de tout intérêt, groupe d'influence, lien commercial ou participation au capital de l'agence.
2. Egalité de traitement dans l'application de nos méthodes à tous les émetteurs sous revue et à toutes les étapes du processus de notation, dans la stricte séparation des activités de notation sollicitée et de notation non-sollicitée, et à l'exclusion de toute activité de consulting.
3. Prohibition de toute expression ou opinion attentatoire à la dignité des personnes.

4. Engagements à ne pas stigmatiser les émetteurs et à ne baser notre méthodologie d'analyse que sur les principes normatifs opposables à l'exclusion de tout jugement de caractère partisan ou confessionnel. L'agence peut être amenée à coopérer avec des fournisseurs d'indices, des initiatives ou ONG engagés sur la responsabilité sociale des entreprises ou d'autres types de clients qui peuvent rendre publics leurs propres évaluations au sujet des émetteurs à partir des données issues de notre recherche. Cependant, et dans tous les cas, nous prohibons l'utilisation de notre recherche et de nos analyses à des fins de plaidoyer ou de campagne publics à l'encontre ou en faveur d'un émetteur, d'un territoire ou d'une marque.
5. Nous sommes engagés à adresser aux émetteurs (entreprises et collectivités locales) un préavis de notation dans un délai raisonnable (deux mois) ainsi que des informations complètes sur les méthodes de l'agence et leur évolution, le déroulement et le calendrier de leur notation. Les émetteurs bénéficient d'un support technique dans l'utilisation de nos outils et plateforme de dialogue et de collecte de l'information.
6. Tout émetteur dispose d'un droit d'accès à un contact qualifié au sein de l'agence et peut interagir à tout moment (interroger, répondre aux questions, documenter) avec l'analyste en charge de son évaluation. Tout émetteur dispose de la faculté d'expliquer ses partis-pris par rapport aux normes et standards pris en compte par l'agence en appui sur le principe « *comply or explain* ».
7. Tout émetteur a le droit de ne pas interagir avec l'agence sans que ce choix porte préjudice à l'obligation pour l'analyste de procéder à son évaluation, de bonne foi, sur la base de l'information publique disponible.
8. Droit d'accès de l'émetteur à une information indicative sur les résultats de sa notation dans le respect des droits de propriété intellectuelle de l'agence. L'interlocuteur principal et habilité par l'émetteur recevra une information gratuite sur sa notation finale. Toutefois, l'émetteur devra s'acquitter de droits d'usage s'il souhaite plus largement utiliser, consulter ou diffuser toute ou partie de son rapport de notation à l'interne ou à l'externe.
9. Droit de tout émetteur de faire appel de sa notation et d'user d'un droit de recours à trois niveaux : auprès de sa/son analyste en premier lieu, puis de la Direction des Méthodes puis auprès du Conseil Scientifique de l'agence. Les émetteurs peuvent signaler au déontologue de l'agence tout comportement de son ou ses interlocuteurs qu'ils estimeraient inapproprié.
10. Dans le cadre de la notation non sollicitée, Vigeo Eiris ne signe pas d'accord de confidentialité avec les émetteurs, ne collecte, ne sollicite ni ne relaie d'information qu'un émetteur considérerait comme non communicable, confidentielle ou protégée. Les émetteurs peuvent signaler à leur analyste le caractère, selon les cas, provisoire, incomplet ou partiellement confidentiel de leurs informations et indicateurs aux fins d'en délimiter l'interprétation et les possibilités d'exploitation ou de diffusion.
11. Conscients des contraintes de reporting auxquelles sont confrontés les émetteurs, Vigeo Eiris limite ses questionnaires et demandes d'information aux données prévues par les référentiels d'objectifs de responsabilité sociale internationaux opposables.
12. Vigeo Eiris s'engage à répondre aux demandes de chaque émetteur et à dialoguer avec l'ensemble de ses parties prenantes, dont les associations professionnelles qui représentent les émetteurs, afin d'améliorer continuellement ses méthodes et son processus de notation. »

Annexe 3 - Méthodologie du tableau de synthèse

Le tableau de synthèse des résultats de l'enquête (voir page 6) présente l'appréciation moyenne par les entreprises des différents organismes de notation extra-financière sur les principaux critères étudiés.

Choix des principaux critères – Sur les 27 critères utilisés dans l'enquête (voir Annexe 1) pour évaluer la performance des organismes, les 10 principaux critères contenus dans le tableau de synthèse correspondent aux plus commentés par les entreprises, et pour lesquels elles ont identifié la plus grande marge de progrès pour la profession dans son ensemble. Voir le passage des critères utilisés dans l'enquête aux critères retenus dans la synthèse ci-dessous :

Critères utilisés dans l'enquête	Critères retenus dans le tableau de synthèse
Gouvernance	
1. Effectivité des procédures assurant l'indépendance entre l'activité d'analyse (notation non sollicitée) et celle de conseil pour l'entreprise auditée (dont notation sollicitée)	2- Perception de la séparation effective entre les activités d'analyse et de conseil
2. Indépendance de l'organisme	1- Organisme perçu comme indépendant
Méthodologie	
3. Méthodologie publique et transparente (mise à disposition des critères de notation et des coefficients de pondération auprès des émetteurs)	3- Méthodologie jugée publique et transparente (notamment pondération des critères)
4. Stabilité de la méthodologie en vue d'une comparabilité de la performance dans le temps	
5. Qualité et efficacité du processus de collecte de l'information (par exemple, un questionnaire prérempli par l'analyste)	6- Questionnaire prérempli par l'organisme avec les données de l'année N (<i>réponse en Oui/Non</i>)
6. Analyse adaptée à la nature de l'activité de l'entreprise (matérialité / pertinence)	4- Prise en compte des spécificités sectorielles jugée satisfaisante
7. Questionnaire adapté aux caractéristiques nationales du pays	
8. Prise en compte des éventuelles méthodologies sectorielles développées par les fédérations professionnelles	
9. Prise en compte d'autres référentiels reconnus	
10. Processus d'analyse robuste (traitement objectif des données)	
11. Recherche de consensus avec les autres organismes (prise en compte de leurs notations, collaboration pour harmoniser les questionnaires, etc.)	
Relations avec les émetteurs	
12. Respect de la confidentialité des informations	
13. Compétence de l'analyste au regard de la nature de l'activité de l'entreprise	8- Satisfaction quant au dialogue entre l'analyste et l'entreprise
14. Stabilité des analystes au sein des organismes	8- Satisfaction quant au dialogue entre l'analyste et l'entreprise
15. Possibilité pour l'entreprise d'exprimer la complexité de ses problématiques et d'engager un dialogue avec un analyste	8- Satisfaction quant au dialogue entre l'analyste et l'entreprise
16. Retour et explication de l'organisme sur l'évaluation obtenue	
17. Délai de revue raisonnable du pré-rapport et/ou du profil (par exemple, 2 semaines)	7- Délai de revue du profil jugé raisonnable
18. Droit de réponse de l'entreprise	
19. Si désaccord persistant avec l'entreprise, possibilité de faire apparaître les divergences dans le rapport final	
20. Satisfaction sur la périodicité de la mise à jour du profil	

21. Rapport qualité/coût d'obtention des résultats (1= perçu comme insatisfaisant, 4= perçu comme satisfaisant)	9- Obtention gratuite des résultats complets (réponse en Oui/Non)
Gestion des controverses	
22. Qualité de la méthodologie d'identification des controverses	5- Méthodologie de remontée et de gestion des controverses jugée satisfaisante
23. Prise en compte des explications de l'entreprise	
Evaluation globale	
24. Notoriété de l'organisme	
25. Utilisation de l'analyse par des investisseurs	
26. Utilisation de l'analyse en interne	10- Questionnaire jugé utile pour faire progresser l'entreprise
27. Recommanderiez-vous cet organisme ?	

A ces 10 principaux critères correspondent les recommandations faites par le Medef, l'Afep, le Cliff et le C3D à l'intention des organismes de notation extra-financière.

En complément, a été ajouté dans le tableau de synthèse le critère « 11- Dialogue avec Medef-Afep-Cliff-C3D sur l'enquête » qui indique la réponse faite par les différents organismes de notation extra-financière à la proposition d'échanger sur les résultats.

Appréciation de la performance – L'évaluation de la performance des organismes sur les principaux critères telle que perçue par les entreprises répondantes s'appuie à la fois sur les résultats quantitatifs de l'enquête (notation sur une échelle de 1 à 4) et la synthèse des réponses qualitatives :

- ● ● = Répondants en moyenne très satisfaits de la performance de l'organisme sur le critère
→ Plus de 50% des entreprises répondantes (en tenant compte de celles ayant répondu « NSPP ») ont évalué l'organisme avec une note 3 ou 4 sur le critère, avec une majorité de notes « 4 » (très satisfait) et peu de notes « 1 » (très insatisfait) ; la note est confortée par les réponses qualitatives. Pour les 2 critères pour lesquels la réponse est binaire (Oui/Non), la réponse « Oui » est jugée très satisfaisante, l'évaluation positive du critère répondant à une forte demande des entreprises.
- ● = Répondants en moyenne plutôt satisfaits de la performance de l'organisme sur le critère
→ Les entreprises répondantes ont attribué plus de notes 3 et 4 que de notes 1 et 2, avec une majorité de notes « 3 » (plutôt satisfait) ; la note est confortée par des réponses qualitatives allant dans le même sens.
- ● = Répondants en moyenne plutôt insatisfaits de la performance de l'organisme sur le critère
→ Les entreprises répondantes ont attribué plus de notes 1 et 2 que de notes 3 et 4, avec une majorité de notes « 2 » (plutôt insatisfait) ; la note est confortée par des réponses qualitatives allant dans le même sens.
- ● ● = Répondants en moyenne très insatisfaits de la performance de l'organisme sur le critère
→ Plus de 50% des entreprises répondantes ont évalué l'organisme avec une note 1 ou 2 sur le critère, avec une majorité significative de notes « 1 » (très insatisfait) ; la note est confortée par les réponses qualitatives. Pour les 2 critères pour lesquels la réponse est binaire (Oui/Non), la réponse « Non » est jugée très insatisfaisante, l'évaluation positive du critère répondant à une forte demande des entreprises.
- NA = Non applicable → L'organisme n'est pas concerné par le critère étudié.
- NSPP = Ne se prononce pas → Plus de 50% des entreprises répondantes ont répondu « Ne se prononce pas » pour l'organisme sur le critère étudié.