

**ETUDE SUR LA RESPONSABILITE SOCIETALE DES
ACTEURS ECONOMIQUES**

**Rapport de recherche sur l'état des lieux dans
le contexte africain**

DRAFT version finale
Février 2005

Aurélien C. ATIDEGLA,
Agronome socio-économiste,
Chercheur Principal

1. La logique de RSE est un concept très peu connu et partagé dans les milieux des entreprises d'origine africaine.

Dans le cadre de cette recherche, les études de cas réalisées montrent qu'en Afrique, la question de la RSE se pose de plus en plus, notamment avec la vague de délocalisations des grandes entreprises et sociétés transnationales (STN) qui s'implantent dans la plupart des régions où sont produites les matières premières et exploitent abusivement les ressources naturelles. Mais, les initiatives endogènes de RSE n'existent pratiquement pas encore ou dans le meilleur des cas (isolés et exceptionnels), elles sont peu visibles.

Les quelques actions menées dans ce sens résultent généralement des obligations auxquelles ces grandes entreprises sont soumises dans le cadre des législations en vigueur dans leurs pays d'origine (Europe, Etats Unis, Japon,..). C'est d'ailleurs dans cette logique que certaines organisations de la société civile (OSC) du Nord contribuent à l'émergence de ces questions de RSE en collectant et en diffusant les informations utiles surtout en faveur des OSC africaines, mais la portée de ces efforts reste limitée par le fait que c'est essentiellement par internet que tout se fait.

Pour ce qui concerne les entreprises locales qui sont généralement de taille petite à moyenne, leurs préoccupations sont plutôt en terme d'approche de management de qualité, notamment dans le cadre des objectifs d'intégration régionale et d'insertion progressive des pays ACP dans l'économie mondiale tels que prévus par l'Accord de Cotonou. Toutefois, c'est à peine 5% d'entre elles qui sont engagées dans la démarche de certification, de normalisation et d'accréditation en référence aux normes ISO, en attendant que des dispositifs institutionnels adaptés soient mis en place.

Les quelques rares cas d'entreprises locales informées de la RSE et dont les ambitions vont au-delà des approches de management de qualité pour s'intéresser à la mise en norme suivant certaines références internationales sont limités par l'insuffisance d'informations et de ressources techniques appropriées. Elles se contentent alors des dispositions internes propres à elles et qui encouragent quand même le dialogue entre les différentes catégories d'acteurs.

L'une des particularités du Continent Africain est la prédominance du secteur non formel caractérisé par une multitude de micro-entreprises très dynamiques qui jouent un rôle très important en matière de création d'emplois et de réduction de la pauvreté. Pour cette catégorie qui représente 60 et 80% des emplois, la question de la RSE n'a de sens que lorsqu'elle s'inscrit dans une logique d'amélioration des conditions de vie et de travail des personnes concernées. Ce qui pose une véritable interrogation sur l'acceptation univoque de la définition de la RSE car, en définitive, les motivations des acteurs à entrer dans une démarche RSE ne sont pas les mêmes au Nord et en Afrique.

2. Les facteurs décisifs qui conduisent à la pratique de la RSAE dans les pays du Nord sont nettement différents de ceux des pays africains

Continent le plus pauvre de la planète, l'Afrique a besoin d'allègement de sa dette, d'aide au développement et de commerce pour lui permettre d'éradiquer la pauvreté¹ et réaliser un développement durable. Dans ce contexte caractérisé par une pauvreté grandissante, consécutive au démantèlement des filières agricoles et agro-industrielles ainsi que la déstabilisation du tissu industriel en construction, la responsabilité sociétale des acteurs économiques reflète les soucis d'une grande variété d'acteurs (parties prenantes) comprenant des micro entreprises et des PME, des fournisseurs, des ouvriers, des fermiers, des agriculteurs, des exploitants agricoles, des communautés (organisées ou non) à la base, des ONG, etc. Or, les principaux défis au développement durable de ces groupes sont, entre autres, la précarité des conditions de vie, la souveraineté alimentaire, le besoin d'accès aux marchés, la lutte contre le VIH/SIDA, le développement local.

Tous ces défis doivent être relevés dans des contextes où l'application de la législation, des principes de gouvernance démocratique (*avec la promotion d'espaces de gouvernance autonome sous-tendus par une participation active des OSC au dialogue politique*) et l'activisme de la société civile pour la défense des consommateurs sont relativement faibles. La conséquence est l'inexistence d'une pression réelle de la part des gouvernements ou des OSC sur les entreprises afin qu'elles tiennent compte des principes de développement durable. D'où la nécessité pour ces groupes d'avoir une approche qui mette en avant la satisfaction des besoins fondamentaux de vie comme partie intégrante de la notion de RSAE, contrairement aux pays du Nord dont les défis sont plus portés vers le principe selon lequel « il ne fait aucun mal ». En d'autres termes, il existe une nette divergence entre la teneur principale de l'agenda global de la RSAE et les priorités qui émergent en Afrique.

Dans ces conditions, il apparaît clairement que les processus et les outils qui émergent comme les plus efficaces au niveau global ne doivent pas être systématiquement appropriés pour le continent africain. D'ailleurs, la prolifération des normes et codes internationaux en matière de RSAE et la prise en compte insuffisante des réalités africaines ne font que créer la confusion et la frustration dans le rang des acteurs (aussi bien les grandes entreprises que les PME) du continent.

Actuellement et à la faveur des processus de décentralisation en cours dans de nombreux pays africains, des espaces de dialogue centrés sur le développement local se construisent et sont appelés à faire face aux défis évoqués plus haut. Ainsi, il est à espérer que si les différents acteurs au niveau local s'engagent efficacement dans le cadre d'un partenariat « multi-acteurs », ils faciliteront ce qu'il convient d'appeler la « RSAE silencieuse » qui pourra émerger à partir des principes et des valeurs locales ou nationales pour se régionaliser, voire s'internationaliser.

3. Les besoins identifiés et les perspectives en matière de RSAE dans le contexte africain

1 Malheureusement, des règles commerciales injustes et des contraintes d'approvisionnement ruinent sa capacité de commercer. Par conséquent, elle ne capte aujourd'hui qu'un seul pourcent du commerce mondial. (Document d'information N° 80 OXFAM, novembre 2005)

Sur la base de l'état des lieux réalisé, des constats et analyses qui en découlent, un certain nombre de besoins spécifiques apparaissent comme priorités pour le continent pour relever les défis en matière de RSAE.

▫ **Un agenda propre de RSAE pour l'Afrique**

Compte tenu des exigences du contexte africain et de l'émergence de tensions entre l'agenda international et les défis de la RSAE pour la promotion d'un développement durable en Afrique, il est une impérieuse nécessité de concevoir un agenda propre, basé sur l'analyse des défis propres que les pays africains doivent relever et des expertises existantes. Un tel agenda doit reposer sur la nécessité d'implanter les pratiques de RSAE dans les réalités africaines marquées par la prédominance de la pauvreté, l'inégalité croissante entre riches et pauvres, les faibles niveaux d'éducation et de santé, les défis de la gouvernance démocratique, la propagation du VIH/SIDA et le nombre impressionnant des micro, petites et moyennes entreprises.

La conception de cet agenda devra mettre en avant la contextualisation de la définition de la RSAE et son opérationnalisation à partir des principes et valeurs inspirés des réalités africaines sans toutefois se déconnecter des initiatives en cours au niveau international. Par ailleurs, il doit tenir compte des innovations qui émergent sur le continent dans le domaine et surtout découvrir « la RSAE silencieuse » qui est en train de se développer pour l'améliorer.

Enfin, des efforts d'information et de sensibilisation sur l'importance de la prise en compte de la démarche RSAE dans la promotion du développement doivent être faits à tous les niveaux afin de créer une atmosphère de sensibilité et de veille permanente de tous les acteurs sociaux sur les effets et les impacts liés aux pratiques des entreprises quelles que soient leur taille et l'envergure de leurs activités.

Dans cette logique, les ONG, les syndicats et les organisations de consommateurs ont un rôle déterminant à jouer, et ce, avec la collaboration des gouvernements (aux niveaux local et central), du patronat sans oublier les chambres de commerce et d'industrie.

▫ **Des activités de recherche, d'échange d'expériences et de mise en réseaux**

Des activités de recherche approfondie et d'études de cas sur les conditions qui favorisent les pratiques de RSAE et leur développement avec un impact réel sur l'Afrique sont nécessaires pour avoir une connaissance appréciable des principaux acteurs, de leurs initiatives, des difficultés rencontrées, des facteurs de succès et d'échecs. Ces activités doivent être promues dans une logique de recherche – action suivant laquelle des expérimentations de cadre de dialogue multi-acteurs vont se faire suivant des approches qui facilitent la comparaison et la capitalisation des expériences.

Ces expérimentations peuvent également s'appuyer sur des visites d'échanges d'expériences, les analyses de cas, des ateliers d'apprentissages mutuels et de co-conception. Ce qui permettra de développer un cadre conceptuel et méthodologique de dialogue élargi (à la base) entre les parties prenantes qui favorisent la RSAE au niveau national et sous-régional. Des programmes collaboratifs sud-sud et nord-sud seraient

très utiles à cet effet. Car, la RSAE ne peut pas continuer à être une matière exclusive aux conseils d'administration des grandes entreprises qui acceptent suivant leurs intérêts de financer ou non des processus de réflexion et d'action visant à promouvoir une démarche RSAE. Il faudra absolument assurer la participation des acteurs aussi différents que les gouvernements locaux, nationaux ou régionaux, les micro et PME, la société civile, les syndicats, le secteur privé et les communautés locales.

Cela suppose un véritable partenariat et un engagement efficace de chacun et de tous, sur la base d'une définition claire des rôles et responsabilités (individuels et collectifs) qui tient compte des gains mutuels et réciproques avec des critères de transparence élaborés de façon concertée.

En appui à ces efforts de recherche - action et de construction de partenariat, un système d'informations efficace doit être conçu et mis en œuvre afin de répertorier par pays et par région les initiatives de RSAE en cours, de partager les informations sur ces initiatives en vue de faciliter leur mise en réseau.

A moyen ou à long terme, l'ensemble de ce dispositif doit évoluer vers la mise en place d'observatoires régionaux de RSAE dont les études de faisabilité auraient été réalisées, selon l'évolution des dynamiques de dialogue et des besoins exprimés. Une collaboration étroite entre ces observatoires régionaux et une harmonisation des normes et pratiques permettra à terme de créer un observatoire africain qui centralise les données et informations pour les mettre à la disposition de tous les acteurs concernés.

SOMMAIRE

N°	Titres	Pages
1.	INTRODUCTION	1
1.1	Perspective et objectifs	1
1.2	Méthodologie et portée des études de cas	1
2.	CONTEXTE JURIDIQUE ET INSTITUTIONNEL	2
2.1	Quelques éléments du cadre juridique en matière de RSAE	2
2.2	Cadre institutionnel	6
2.2.1	<i>La politique industrielle commune</i>	7
2.2.2	<i>Les systèmes nationaux de normalisation, de certification et d'accréditation</i>	8
3.	PROBLEMATIQUE ET VISION DE LA RSAE EN AFRIQUE	9
3.1	Définitions et cadre théorique	9
3.1.1	<i>Définitions</i>	9
3.1.2	<i>Cadre théorique</i>	12
3.2	Perceptions de la RSAE en Afrique	15
4.	DESCRIPTION DES PRATIQUES DE RSAE EN AFRIQUE : PRESENTATION DES CAS ETUDIES	16
4.1	Les institutions d'appuis aux entreprises ou partenaires techniques	16
4.2	Les entreprises	18
4.3	Implication des organisations syndicales, ONG et autres acteurs	33
5.	POSITIONNEMENT DES AUTRES ACTEURS ET PERSPECTIVES	36
	Conclusion	36
	Bibliographie	39
	Annexes	40

1. INTRODUCTION

1.1 Perspective et objectifs

La présente étude donne une perspective africaine par rapport à l'état des lieux en ce qui concerne la responsabilité sociétale des acteurs économiques (RSAE). Elle part d'une analyse sommaire du contexte institutionnel avant de poser et d'analyser la problématique de la RSAE en Afrique, suivant une approche régionale.

L'hypothèse centrale qui sous-tend la logique de la RSAE et donc cette étude est que « le développement durable concerne également les entreprises et un dialogue entre parties prenantes est indispensable pour y parvenir ». Il est donc nécessaire, avant toute vérification de cette hypothèse, de disposer des informations de base et une connaissance de la situation au niveau des pays africains. Pour ce faire, quatre objectifs spécifiques sont poursuivis dans le cadre de cette étude :

- *Avoir une vue sommaire sur les normes qui sont respectées par les grandes entreprises en Afrique et leur niveau d'appropriation des normes internationales*
- *Vérifier si la notion de RSAE est connue dans les milieux des entreprises et des autres acteurs économiques en Afrique ;*
- *Apprécier dans le contexte Africain la vision globale de la responsabilité sociétale dans laquelle certaines entreprises « avisées » s'inscrivent et la mesure dans laquelle elles se sentent engagées avec toutes les parties prenantes ;*
- *Susciter au sein des entreprises le débat sur la notion de responsabilité sociétale et encourager leurs dirigeants à s'inscrire dans la démarche de RSAE.*

1.2 Méthodologie et portée des études de cas

Pour atteindre ces objectifs, les orientations définies par l'équipe de recherche² reposent sur une approche qualitative basée essentiellement sur la collecte et l'analyse de données secondaires par internet. Mais dans le contexte africain, cette approche a eu beaucoup de limites compte tenu d'une part, de la très grande diversité des régions et systèmes économiques (au moins six blocs régionaux avec à l'intérieur de chaque bloc, différentes communautés linguistiques : francophones, anglophones et lusophones) et d'autre part de la faible disponibilité sur Internet des informations recherchées.

La méthodologie qui a été finalement adoptée a combiné la collecte et l'analyse des données secondaires (collectées dans la documentation et sur le web) avec des interviews directes auprès d'un échantillon d'entreprises et d'institutions ressources. Ainsi, plusieurs personnes ressources de différents pays ont été associées aux enquêtes et les études de cas ont pu porter sur trois régions à savoir l'Afrique de l'Ouest (..%), l'Afrique Centrale et l'Afrique Australe. Globalement la sous-région ouest-africaine a été privilégiée en raison du niveau d'intégration régionale et des facilités de communication, et l'échantillon de cas couvert par les investigations³ regroupe notamment les grandes entreprises, des syndicats et associations de consommateurs. Cette méthodologie s'articule autour de sept (7) étapes qui se résument comme suit :

² Il s'agit en fait d'une étude plus large qui porte sur cinq continents et dont les termes de référence ont été élaborés par une équipe de cinq chercheurs (un par continent) sous la coordination de Vincent Commenne, dans le cadre des activités du chantier RSAE du PSES de l'Alliance pour un Monde Pluriel Responsable et Solidaire.

³ Le chercheur principal a profité de ses voyages et contacts dans plusieurs pays africains pour identifier et appuyer des chercheurs en vue de l'élaboration des cas par pays.

- *Recherche et analyse documentaires*
- *Elaboration et test du guide d'entretien ;*
- *Identification de chercheurs associés à l'extérieur du Bénin et appuis méthodologiques sur la mission ;*
- *Exploitation du répertoire des entreprises enregistrées par pays et choix de deux à quatre entreprises « engagées » dans la démarche qualité ou dans la logique de RSAE en tenant compte de la représentation des secteurs de productions et de services ;*
- *Interviews avec les entreprises sélectionnées (Responsables de la production ou chargé des normes ou de la qualité et représentants des syndicats) et les représentants des associations de consommateurs ;*
- *Traitement, analyse des données et production des rapports par pays ;*
- *Synthèse et consolidation du rapport préliminaire pour l'Afrique.*

Les outils utilisés et les adresses des personnes associées sont présentés respectivement en annexes 1 et 2.

Les onze études de cas présentées dans ce document donnent une vue globale sur la situation de la RSAE en Afrique, à partir notamment des expériences réalisées dans les sous-régions occidentale et centrale, et par extension, dans la plupart des pays de l'Afrique Subsaharienne à cause du cadre de coopération bilatérale créé entre les Etats ACP et l'UE à savoir l'Accord de Cotonou.

2. CONTEXTE JURIDIQUE ET INSTITUTIONNEL

2.1 Quelques éléments du cadre juridique en matière de RSAE

En Afrique, la quasi-totalité des Etats et des institutions légales sont hérités de la colonisation. Cette situation se traduit généralement par l'inexistence, le retard dans l'élaboration ou la caducité de l'arsenal juridique indispensable pour réguler le fonctionnement des entreprises, dans un contexte où les associations de consommateurs commencent à être reconnues comme des partenaires indispensables des différents acteurs économiques. Jusqu'à la fin des années 70, les différentes législations nationales se contentent de reconnaître qu'il existe des droits généraux souvent éparpillés dans plusieurs textes inaccessibles.

Ce n'est qu'après le vote, le 09 avril 1985, par l'Assemblée Générale des Nations Unies des « Principes Directeurs pour la Protection du Consommateur » (PDPC) que les droits du consommateur ont été définitivement légitimés sous la forme de huit droits fondamentaux que sont :

- *Le droit à la satisfaction des besoins essentiels*
- *Le droit à la sûreté des produits*
- *Le droit à l'information*
- *Le droit au choix*
- *Le droit à la représentation*
- *Le droit au recours*
- *Le droit à l'éducation*
- *Le droit à un environnement sain*

Ces droits ont été universellement adoptés comme devant être reconnus et protégés par les législations de tous les Etats membres. En effet, même si les PDPC n'ont été votés que par

une Résolution et ne sont pas une convention internationale applicable dans les Etats signataires qui l'ont ratifiée, aucun Etat membre de l'ONU ne peut concevoir et/ou mettre en œuvre une législation ou une réglementation qui aura pour conséquence de compromettre leurs objectifs ou de réduire leurs effets.

L'Assemblée Générale de l'ONU a reconnu les huit droits du consommateur comme à la fois des droits essentiels, universels et indépendants. C'est pourquoi, avant l'extension des PDPC en 1999, la plupart des activités touchant à la protection de l'environnement et au développement durable mettaient l'accent sur la nécessité de rendre les procédés de production moins polluants et plus sûrs.

Depuis leur révision et l'incorporation d'articles sur la promotion de la consommation durable, il est clairement apparu que l'Etat a une responsabilité dans la promotion de la consommation durable et par conséquent du développement durable puisqu'il doit répondre « aux besoins des générations présentes et futures en matière de biens et services par des moyens qui soient économiquement, socialement et écologiquement durables ».

Les nouvelles dispositions des PDPC consacrent le neuvième droit du consommateur, *le droit à une consommation durable*.

En vertu des dispositions relatives au droit à une consommation durable, les gouvernements, en partenariat avec le secteur privé et les organisations de la société civile concernée, sont invités à « élaborer et à mettre en œuvre des stratégies qui encouragent la consommation durable... ». Aussi, les objectifs des PDPC ont-ils été clairement définis :

«Compte tenu des intérêts et des besoins des consommateurs de tous les pays, en particulier des pays en développement et de la position souvent désavantageuse des consommateurs sur le plan économique et du point de vue de l'éducation et du pouvoir de négociation, et considérant que les consommateurs doivent jouir du droit d'obtenir des produits qui ne sont pas dangereux et qu'il importe de promouvoir un développement économique et social juste, équitable... et soutenu, les présents principes pour la protection du consommateur visent :

- a) *A aider les pays à établir chez eux une protection adéquate du consommateur ;*
- b) *A faciliter l'adoption des modes de production et de distribution adaptés aux besoins et aux souhaits des consommateurs ;*
- c) *A encourager la pratique de normes de conduite élevées chez ceux qui s'occupent de la production de biens et services et de leur distribution aux consommateurs ;*
- d) *A aider les pays à mettre un frein aux pratiques commerciales abusives de toutes les entreprises, aux niveaux national et international, lorsque ces pratiques sont préjudiciables aux consommateurs ;*
- e) *A faciliter la formation de groupes de consommateurs indépendants ;*
- f) *A promouvoir la coopération internationale dans le domaine de la protection du consommateur ;*
- g) *A favoriser la constitution de marchés donnant aux consommateurs un plus grand choix à moindre prix ».*

Par conséquent les P.D.P.C. servent de référence pour toute législation existante ou à venir de chaque Etat membre de l'ONU sur l'information et la protection des consommateurs.

Afin d'atteindre ces objectifs, ces différentes parties sont encouragées à utiliser un ensemble de stratégies comportant des réglementations, des instruments économiques et sociaux, des politiques sectorielles, notamment dans les domaines de l'utilisation du sol, du transport, de l'énergie et du logement, mais aussi des mesures d'éliminations des subventions qui favorisent des modes de consommation et de production non durables, ainsi que des mesures pour promouvoir les meilleures pratiques, secteur par secteur, en matière de gestion de l'environnement.

En définitive, il résulte des PDPC que l'Etat, le secteur privé et les consommateurs doivent négocier et construire des partenariats afin de garantir la qualité des biens et services offerts sur le marché. Surtout que la qualité d'un produit ou d'un service est en partie subjective puisque le principal facteur d'évaluation est le consommateur lui-même.

En dehors, du cadre juridique créé autour des PDPC qui concernent également l'Afrique, les objectifs du Partenariat, tels que définis par l'Accord de Cotonou signé le 23 juin 2000 entre les Etats ACP et l'UE visent en leur article 1 alinéa 4, « le respect des droits de la personne humaine et la **satisfaction** des **besoins essentiels**, la promotion du **développement social** et les conditions d'une **répartition équitable** des fruits de la croissance » Bien mieux, « un développement **durable** et **équitable**, impliquant **notamment l'accès aux ressources productives**, aux **services essentiels** et à **la Justice...** » sont, aux termes de l'article 10 de l'Accord susvisé, considérés par les pays africains -signataires de l'Accord de Cotonou- comme étant des éléments qui «contribuent au **maintien** et à la **consolidation** d'un environnement politique **stable** et **démocratique** ». En vertu de l'article 33, l'Union Européenne s'engage à appuyer les efforts des Etats ACP visant les « réformes juridiques et judiciaires et la modernisation des systèmes de justice... ». Cet Accord prend ainsi en compte certains des objectifs des P.D.P.C.- notamment le droit au recours ou à la réparation des torts- qui obtiennent dès lors une *légitimité* supplémentaire.

Par ailleurs, il faut souligner que l'Accord de Cotonou met l'accent sur d'autres questions qui renvoient diversement à la Responsabilité Sociétale des Acteurs Economiques. On peut citer à titre d'exemples :

- L'article 21 (chapitre 2 : Domaines d'appui / section 1 : développement économique) à l'alinéa 1 qui dispose que la coopération vise en outre :
 - La promotion du dialogue entre les secteurs public et privé
 - Le développement des capacités de gestion et d'une culture d'entreprise
 - Le développement et la modernisation des mécanismes de médiation et d'arbitrage
- L'article 26 à l'alinéa 1 (g) qui dispose, en matière de développement social sectoriel, que la coopération doit viser à favoriser la promotion de méthodes participatives de dialogue social ainsi que le respect des droits sociaux fondamentaux.
- Surtout les articles 47 à 49 qui traitent entre autres :
 - De la nécessaire coopération entre les différentes parties dans les domaines de la normalisation, de la certification et de l'assurance qualité (en référence à l'accord sur les Obstacles Techniques au Commerce (OTC) annexé à l'Accord instituant l'OMC, afin de supprimer les obstacles techniques inutiles et de faciliter les échanges ;

- Du droit de chaque partie d'adopter ou d'appliquer (conformément aux conditions prévues) les mesures sanitaires et phytosanitaires nécessaires à la protection de la santé et de la vie des personnes et des animaux, ou à la préservation des végétaux ; et de l'engagement des différentes parties à conjuguer leurs efforts et à collaborer efficacement dans les cadres tels que le Codex Alimentarius, etc.
 - Du commerce et de l'environnement (mise en place des politiques nationales, régionales et internationales cohérentes, renforcement des contrôles de qualité des biens et des services sous l'angle de la protection de l'environnement et amélioration des méthodes de production respectueuses de l'environnement dans des secteurs appropriés)
- Et enfin les articles 50 et 51 consacrés respectivement au « Commerce et Normes du Travail » et à la « politique des consommateurs et la protection de la santé des consommateurs.

En Afrique de l'Ouest où le processus d'intégration régionale assez avancé à travers l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA) et la Communauté des Etats de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO), on note également que le Traité de l'UEMOA ne s'oppose pas non plus aux P.D.P.C. puisque non seulement il vise à « *harmoniser dans la mesure nécessaire au bon fonctionnement du marché commun, les législations des Etats membres* » en vertu de son article 4 e), mais il va plus loin. En effet, aux termes de son article 100, elle peut prendre en compte « les acquis des organisations sous-régionales africaines auxquelles participent ses Etats membres » en vue d'atteindre ses objectifs, notamment ceux fixés par l'article 76. Il s'agit, entre autres, de la mise en œuvre des principes de liberté de circulation des personnes, d'établissement et de prestations de services, de l'harmonisation et de la reconnaissance des normes techniques ainsi que des procédures d'homologation et de certification du contrôle de leur observation, en clair, tout ce qui **concourt** à la promotion de la **qualité** des produits et des services, à la **protection** des consommateurs. Or, l'Organisation pour l'Harmonisation du Droit des Affaires en Afrique(OHADA) dispose d'une législation unifiée pour tous les pays membres- entre autres ceux membres de l'UEMOA- sur le Droit Commercial Général (les contrats, les commerçants), le Droit des Sociétés Commerciales, certaines procédures judiciaires. Cette Organisation s'apprête à adopter une législation unifiée sur le « contrat de consommation », en d'autres termes sur certains aspects des droits des consommateurs.

Enfin, le Règlement numéro 02/2002 de l'UEMOA relatif aux Pratiques Anticoncurrentielles milite en faveur d'une législation communautaire sur l'information et la protection des consommateurs qui aidera à son application efficiente. En effet, en interdisant l'abus de position dominante, il en définit les pratiques abusives comme, entre autres, le fait de « *limiter la production, les débouchés ou le développement technique au préjudice des consommateurs* ». Dès lors, il va s'en dire que la mise en œuvre d'une **véritable** politique de **concurrence** doit **impliquer** les acteurs institutionnels bien sûr (l'Etat et le Secteur Privé) mais **aussi** et **surtout** les consommateurs et leurs associations puisqu'elle est censée avoir été mise au point dans leur intérêt ainsi que celui des protecteurs. Or, les consommateurs ne soutiendront une telle politique que lorsqu'ils seront réellement informés et véritablement protégés, juridiquement s'entend. Car eux seuls peuvent jouer le rôle qui est le leur : sentinelles de la Qualité d'une part ; surveillants du marché pour informer ou saisir les Organes compétents, le cas échéant, d'autre part.

Il est vrai que l'action des « Sociétés Trans-Nationales » (S.T.N) réduit de plus en plus la capacité normative des Etats qui sont les membres de l'UEMOA. Mais il est tout aussi vrai

que les consommateurs n'adhéreront aux Etats et à cette Organisation, à ses normes et à ses procédures de décision que dans la mesure où ils en tirent un bénéfice pratique.

C'est pourquoi un projet de législation communautaire sur l'information et la protection des consommateurs est actuellement à l'étude et vise à leur donner un **sentiment de sécurité**, à leur **assurer** un **minimum de stabilité sociale**, un **avenir prévisible** et à leur **garantir**, tant soit peu, un ordre public en **conformité** avec les **convictions morales** les mieux **partagées** au sein de l'Union.

2.2 Cadre institutionnel

Depuis la montée en puissance des entreprises multinationales durant les années soixante, les normes et qualités apparaissent comme des critères de différenciation non impératifs mais utiles et fortement salutaires pour la dynamique interne des entreprises. Ainsi, en relation avec le cadre juridique ci-dessus décrit, de nombreuses initiatives ont été prises au niveau international avec pour ambition de mettre en place un cadre institutionnel approprié pour faciliter les processus de normalisation ou de certification. Même si les initiatives véritablement endogènes sont rares en Afrique, force est de reconnaître qu'à la faveur de la mondialisation et des différents cadres internationaux de coopération, l'opérationnalisation des dispositions juridiques en la matière s'est traduite par la promotion de certaines normes et leur harmonisation surtout dans le cadre des processus d'intégration régionale.

A la suite des normes ISO 9000 sur la qualité, ISO 14000 sur l'environnement, HACCP sur l'hygiène, la norme sur la responsabilité sociale des acteurs économiques (SA 8000) en est une nouvelle génération. En effet, apparu récemment, le principe de responsabilité sociale des entreprises⁴ concerne l'ensemble de leurs pratiques et leurs conséquences, à l'intérieur comme à l'extérieur de leurs murs. L'impact direct de leur activité s'applique à quatre grands domaines :

- **Social** (*conditions de travail des collaborateurs, politiques d'information, de formation et de rémunération*)
- **Économique** (*comptes rendus aux actionnaires, relations commerciales avec les clients et les fournisseurs*)
- **Environnemental** (*impact de l'entreprise sur son cadre*)
- **Civique** enfin (*existence et qualité des relations avec la société civile et ses représentants*).

Toutes les fonctions de l'entreprise sont concernées et contribuent, à leur niveau, à une politique globale de responsabilité sociale. Mais, le moins qu'on puisse dire est que, malgré l'importance de ces questions, elles sont encore insuffisamment abordées dans le contexte africain par rapport aux pays du Nord. L'une des principales raisons est que l'Afrique est pratiquement absente du commerce mondial et ne dispose que de très peu d'entreprises de grande taille, en dehors des filiales des STN.

Par ailleurs la question du développement et de la lutte contre la pauvreté en Afrique est abordée dans le cadre de la coopération avec l'UE en étroite relation avec le commerce. Ainsi, comme indiqué plus haut, l'expérience en cours dans le cadre de la coopération ACP – UE et qui doit se traduire par la conclusion de nouveaux accords commerciaux dénommés Accords de Partenariat Economiques Régionaux (APER) compatibles avec les règles de l'OMC permet de souligner l'importance des barrières non tarifaires comme obstacle à l'accès des produits africains au marché de l'UE, dans un contexte où l'infrastructure

4 D'après Novethic, 2004

institutionnelle et logistique indispensable pour assurer le respect des normes et mesures fixées est à créer ou à consolider.

L'Afrique de l'Ouest constitue la région la plus avancée en matière d'intégration régionale à travers la CEDEAO, un regroupement régional de quinze pays créé en 1975 duquel sont membres, les huit pays membres de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Guinée Bissau, Mali, Niger Sénégal, Togo) ainsi que le Cap Vert, la Gambie, le Ghana, Guinée, Libéria, Nigeria et Sierra Léone. Son principal objectif est la création d'une union économique et monétaire, de promouvoir l'intégration économique dans tous les domaines de l'activité économique. Les travaux en cours concernent la création d'une monnaie commune, la mise en place de la zone de libre-échange et l'établissement d'un Tarif Extérieur Commun (TEC). Par ailleurs, il faut souligner que l'UEMOA dispose d'une Politique Agricole Commune (PAC) alors que celle de la CEDEAO est en cours de validation.

Dans le cadre des négociations des APE, la région de l'Afrique de l'Ouest regroupe les Etats de la CEDEAO et la Mauritanie et constitue sur le plan des échanges commerciaux, la première région ACP avec environ 41% du commerce total UE-ACP.

Mais actuellement, c'est essentiellement le cadre institutionnel créé par l'UEMOA et décrit ci-dessous qui aborde les préoccupations relatives aux normes en général et de la RSAE en particulier.

L'UEMOA est née le 10 janvier 1994 à Dakar de la volonté des Chefs d'Etats et de Gouvernements des pays membres, de consolider l'union monétaire qu'ils partageaient déjà et de relancer le processus d'intégration économique pour en faire un outil de croissance et de développement.

Avec une population de près de 70 millions d'habitants et une superficie de 3,5 millions de Km, elle regroupe actuellement huit pays dont la plupart sont classés PMA, mais constitue en même temps un potentiel énorme pour le développement économique.

2.2.1 La politique industrielle commune

En vue de promouvoir le développement régional, l'UEMOA a adopté une politique industrielle commune dont un des programmes clés est la mise en place d'un système régional d'accréditation, de normalisation et de promotion de la qualité. Ce système vise à faciliter de manière substantielle, la participation des pays membres au commerce régional et international. Il s'agit d'un véritable défi, en ce sens que les PMA sont en particulier mal préparés pour participer au nouveau contexte mondial de libéralisation du commerce. Ils doivent non seulement faire face à la concurrence exacerbée des tarifs commerciaux de plus en plus faibles, mais éprouvent également des difficultés à assurer des exportations conformes aux normes internationales.

Ce programme bénéficie de l'appui financier de l'Union Européenne et de l'assistance technique de l'ONUDI dans les trois domaines suivants :

- La mise en place d'un système régional d'accréditation et de certification : à travers la mise à niveau des laboratoires en vue de leur accréditation sur une base internationalement reconnue ;

- Le renforcement et l'harmonisation des organismes de normalisation existants : il s'agit, entre autres, de créer un centre de documentation régional doté d'une base de données sur les normes et les réglementations techniques, de développer les organismes nationaux de normalisation et de coordonner leurs activités ;
- La promotion de la qualité dans les entreprises à travers la mise en place des centres techniques régionaux en vue d'aider les entreprises à améliorer la qualité de leurs produits et l'institution d'un prix UEMOA de la qualité afin d'encourager le développement d'une culture de la qualité avec un accent particulier sur la protection des consommateurs.

2

2.2.2 Les systèmes nationaux de normalisation, de certification et d'accréditation

Dans ce cadre et au niveau national, des pays tels que la Côte d'Ivoire, le Sénégal, le Bénin et le Burkina Faso ont créé des organismes chargés par l'Etat de concevoir et de mettre en œuvre un système de normalisation, de certification et d'accréditation. Ces organismes coexistent avec les associations pour la promotion de la qualité qui apparaissent comme leur complément nécessaire mais accueillent aussi au sein de leurs comités techniques les associations de défense des consommateurs.

En outre, au niveau communautaire, le projet de législation sur l'information et la protection des consommateurs prévoit la mise en place dans chacun des Etats membres de l'Union, *d'institution de dialogue, d'éducation des consommateurs et de régulation dénommée « Conseil Consultatif National de la Consommation »*. Conformément aux dispositions de ce projet de loi, la composition, la compétence et les modalités de fonctionnement du « *Conseil Consultatif National de la Consommation* » se résument comme suit :

- Le Conseil Consultatif National de la Consommation est composé, de façon paritaire, des représentants des associations ou fédérations les plus représentatives des consommateurs et des fabricants, distributeurs ou vendeurs de biens ou de services.
- Le Conseil Consultatif National de la Consommation est présidé par le Ministre chargé du Commerce. Son secrétariat est assuré par le Directeur National de la Consommation ou un fonctionnaire de rang et compétence équivalents nommé par le Ministre chargé du Commerce.
- Le Conseil Consultatif National de la Consommation est obligatoirement consulté par le Gouvernement ou par l'Assemblée Nationale sur tout projet de Décret ou d'Arrêté, tout projet ou proposition de loi concernant directement ou indirectement les consommateurs ou le développement humain.
- Le Conseil Consultatif National de la Consommation est un cadre d'échanges, de réflexion sur tout ce qui concerne la production, la vente, l'échange des biens et des services, la consommation et, notamment sur tout ce qui a un rapport direct ou indirect avec ces questions ou l'objet du présent Règlement. Il propose, en tant que de besoin, à l'Assemblée Nationale et/ou au Gouvernement tous vœux de loi, de décret ou d'arrêté.
- Le Conseil Consultatif National de la Consommation se réunit au moins une fois par an et chaque fois que la majorité simple de ses membres en fait la demande en adressant une lettre signée par chacun d'entre eux au Président.....

- Les délibérations du Conseil Consultatif National de la Consommation font obligatoirement l'objet de procès verbaux établis dans un registre tenu à cet effet par son secrétaire....

En dépit du retard accusé dans ce domaine par les pays africains, il apparaît clairement que des efforts non négligeables sont en cours et il ne reste qu'à rendre effectif et opérationnel ce cadre institutionnel, en commençant par des actions d'information et de sensibilisation de toutes les parties prenantes afin qu'elles s'approprient le système.

3. PROBLEMATIQUE ET VISION DE LA RSAE EN AFRIQUE

3.1 Définitions et cadre théorique

Avant de poser la problématique de la RSAE telle qu'elle est appréhendée par les différentes catégories d'acteurs en Afrique, il importe de faire une revue de littérature sur quelques notions et concepts ainsi que les fondements théoriques qui sous-tendent la RSAE.

3.1.1 Définitions

□ Les référentiels internationaux

La GRI

La Global Reporting Initiative est une initiative internationale à laquelle participent des entreprises, des ONG, des cabinets de consultants, des universités. Créée en 97 et basée à Amsterdam, la GRI édicte des lignes directrices pour aider les entreprises à produire, si elles le souhaitent, des rapports sur les dimensions économiques, sociales et environnementales de leurs activités, produits et services.

Les principes directeurs de l'OCDE

Les principes directeurs, rédigés pour la première fois en 1976, sont des recommandations que les gouvernements adressent aux entreprises multinationales. Ils énoncent des principes et des politiques volontaires de comportement des entreprises. Les gouvernements souscrivant aux principes directeurs encouragent les entreprises opérant sur leur territoire à les respecter. Les principes directeurs font partie des lignes directrices les plus diffusées et les plus reconnues au niveau international, mais ils n'ont aucune portée contraignante. Ils ont été révisés pour la dernière fois en juin 2000.

Le Global Compact

L'un des programmes volontaires publics international les plus connus, lancé en janvier 2000 lors du Forum Economique Mondial de Davos par Kofi Annan, secrétaire général des Nations Unies. Le Global Compact a pour ambition d' "*unir la force des marchés à l'autorité des idéaux individuels*" afin de responsabiliser les entreprises qui doivent s'engager à respecter 10 principes.

□ Les certifications, normes et labels

Les normes

Elaborées par des organismes reconnus au niveau international, ces normes détaillées ne peuvent être accordées que par des organismes de certification, et impliquent des coûts pour l'entreprise qui les sollicite.

L'ISO est un réseau d'instituts nationaux de normalisation de 148 pays, selon le principe d'un membre par pays, dont le Secrétariat central, situé à Genève, Suisse, assure la coordination d'ensemble. C'est une organisation non gouvernementale : ses membres ne sont pas, comme dans le système des Nations Unies, des délégations des gouvernements nationaux. Elle occupe néanmoins une position privilégiée entre les secteurs public et privé. La raison tient à ce que l'ISO compte dans ses membres de nombreux instituts faisant partie de la structure gouvernementale de leur pays ou mandatés par leur gouvernement et d'autres organismes issus exclusivement du secteur privé, établis par des partenariats d'associations industrielles au niveau national.

L'ISO peut donc agir en tant qu'organisation de liaison permettant d'établir un consensus sur des solutions répondant aux exigences du monde économique et aux besoins de la société, notamment ceux de parties prenantes comme les consommateurs et les utilisateurs.

Le nom ISO : Parce que le nom de l'Organisation internationale de normalisation donnerait lieu à des abréviations différentes selon les langues ("IOS" en anglais et "OIN" en français), il a été décidé d'adopter un mot dérivé du grec isos, signifiant "égal". La forme abrégée du nom de l'organisation est par conséquent toujours ISO.

Les normes ISO 9000 et ISO 14000

Les séries ISO 9000 et ISO 14000 comptent parmi les normes de l'ISO qui sont les plus connues et ont rencontré le plus vif succès. Les normes ISO sont, dans leur grande majorité, spécifiques à un produit, matériau ou processus. Toutefois, les normes qui ont donné aux familles ISO 9000 et ISO 14000 leur réputation mondiale sont des "normes génériques de système de management".

Le terme "générique" signifie que les mêmes normes peuvent être appliquées à tout organisme, grand ou petit, quel que soit son produit, y compris s'il s'agit d'un service, dans tout secteur d'activité, et que l'organisme soit une entreprise commerciale, une administration publique ou un département gouvernemental. Il signifie aussi que si, l'organisme, indépendamment de ce qu'il est ou fait, souhaite établir un système de management de la qualité ou un système de management environnemental, il doit alors y inclure un certain nombre de caractéristiques essentielles qui sont explicitées dans les normes pertinentes des familles ISO 9000 ou ISO 14000 :

L'ISO 9000 traite du "management de la qualité", ce terme recouvrant tout ce que l'organisme réalise pour améliorer la satisfaction des clients en répondant à leurs exigences et aux exigences réglementaires applicables et en améliorant à cet égard continuellement ses performances.

L'ISO 14000 traite au premier chef du "management environnemental", c'est-à-dire de ce que réalise l'organisme pour réduire au minimum les effets dommageables de ses activités sur l'environnement et pour améliorer en permanence sa performance environnementale.

Les initiatives de labellisation de la société civile

Ces initiatives d'origine associative ont une forte notoriété au niveau international, et sont en passe de devenir des référentiels incontournables sur leurs domaines. C'est le cas du **label Max Havelaar**

Les produits portant le label Max Havelaar sont issus du commerce équitable c'est-à-dire qu'ils ont été produits et commercialisés selon les standards internationaux du commerce équitable. Concrètement, cela signifie :

- **Un revenu décent** pour les producteurs du Sud et la garantie pour les consommateurs qu'un prix juste a bien été versé aux producteurs.
- **Une amélioration des conditions de travail** des producteurs du Sud dans le respect des droits de l'Homme et de l'environnement : pas de travail forcé, pas de travail des enfants, pas de discrimination, liberté syndicale, préservation des écosystèmes...
- **Une amélioration des conditions de vie** des producteurs du Sud grâce à des primes dédiées aux investissements communautaires (accès à l'éducation, au soin...), à une autonomie renforcée des organisations de producteurs du Sud et une sécurité durable.
- **La garantie de l'origine équitable des produits** par des contrôles réguliers

□ **Les codes de conduite des entreprises**

Les codes de conduites et grands principes sectoriels

Les codes sectoriels sont, le plus souvent, issus de l'initiative d'un nombre limité d'acteurs "en avance" sur les pratiques habituelles de leur secteur. De tels codes ont le double avantage de permettre aux entreprises signataires de s'impliquer dans une démarche dans laquelle une entreprise aurait du mal à s'impliquer seule, en raison d'impératifs stratégiques et commerciaux, et de faire la preuve que les entreprises peuvent prendre des initiatives vers plus de responsabilité, sans que les gouvernements aient nécessairement besoin de légiférer.

Les codes propres à une entreprise

Les entreprises définissent souvent leur propre référentiel de RSE à travers une charte éthique ou le choix des critères retenus pour rédiger leur rapport de Développement Durable. S'il existe de nombreux positionnements stratégiques dans le choix de ce référentiel, celui-ci s'appuie sur l'un des référentiels internationaux évoqués plus haut, sur les codes sectoriels disponibles, et sur une combinaison de ces différents éléments.

□ **Les référentiels d'évaluation mis en place par les agences de notation**

SD 21000 : un guide d'évaluation

Selon Christian Brodhag, président du groupe de travail SD 21 000 « *SD 21 000 n'est pas un outil de management, ni une norme certifiable mais un guide à la disposition des entreprises qui veulent s'engager dans une démarche développement durable et mettre en place une stratégie* ». Pour élaborer ce document de consensus, 80 personnes représentant l'ensemble du monde économique (patronat, syndicats, associations, pouvoirs publics) ont travaillé pendant 2 ans. Leur idée était qu'il existe de nombreux documents de référence sur l'organisation d'un reporting social et environnemental mais quasiment rien sur le management. Les auteurs de SD 21 000 ont voulu aider les chefs d'entreprise à repérer les enjeux du développement durable, qu'il s'agisse du réchauffement climatique ou de la relation aux parties prenantes. Ils ont, par exemple, réalisé un tableau reprenant les diverses catégories de parties prenantes et listant leurs attentes dans les domaines économique, social et environnemental. SD 21000 n'est pas un mode d'emploi de mise en œuvre du développement durable mais plutôt un ouvrage pédagogique de sensibilisation qui aide les chefs d'entreprise à se poser les bonnes questions du type « *Qu'appelle-t-on les parties prenantes ? Pourquoi leur influence sur les performances de l'entreprise croissent-elles ? Sous quel délai agir sans mettre en péril mon entreprise?* »

Pour tester SD 21 000, l'Afnor met en place des expériences collectives territoriales. Il s'agit de constituer des panels régionaux d'entreprises (une centaine de PME mais aussi des multinationales) motivées par la mise en œuvre d'une démarche développement durable.

Elles vont être accompagnées, dans leur utilisation du guide, par des consultants de l'Afnor, formés spécialement. Cette expérimentation qui durera de 6 mois à 2 ans permettra d'établir une synthèse des meilleures pratiques et permettra de faire évoluer le guide. Ses auteurs insistent beaucoup sur l'idée qu'il s'agit du démarrage d'une démarche.

SD 21 000 représente la contribution française au débat international sur les normes développement durable organisé par les instances de l'ISO. Dans la mesure où il ne s'agit pas d'une norme, le guide est classé dans la catégorie juridique des fascicules documentaires.

3.1.2 *Cadre théorique*

La réussite d'une entreprise se résume-t-elle à ses performances financières ? Dans une logique de court terme, peut-être. Mais, a priori, la volonté des dirigeants et des actionnaires d'une entreprise est de rentabiliser leur affaire le plus longtemps possible.

C'est dans cette perspective que lors du Sommet de la terre, en 1992, les gouvernements ont pris le parti du développement durable, qui consiste à préserver l'avenir des générations futures en conciliant performance économique, respect de l'environnement et des personnes.

Les entreprises pourront difficilement rester à l'écart de ce mouvement. Qu'elles le maîtrisent ou le subissent, elles se trouvent directement impliquées par un tel changement de société, au travers des lois, mais aussi de la pression de la société civile (consommateurs, organismes non gouvernementaux) et des actionnaires.

Toutes ces parties prenantes réclament en effet à l'entreprise plus de transparence. Certes, satisfaire les clients par des produits ou des services de qualité et rémunérer les actionnaires restent les deux credo de l'entreprise. Mais le grand public, les ONG et les médias, peuvent à tout moment réclamer des comptes si, pour atteindre de telles exigences, ils constataient que les pires moyens ont été employés (asphyxie des fournisseurs, concurrence déloyale, entorses aux lois du travail, dégradation de l'environnement, etc.). Les grandes entreprises qui agissent de la sorte prennent le risque de voir leur image de marque brusquement dégradée, et d'en subir les contrecoups commerciaux (boycott des produits) et financiers (baisse de l'action suite au retrait des investisseurs).

Donc dans les démocraties modernes, la volonté de transparence accrue de la vie publique s'étend peu à peu à tout organisme doté de pouvoirs et ayant une influence directe sur la société - dont l'entreprise.

Les entreprises engagées dans une logique de responsabilité sociale prennent en compte aussi les intérêts de l'ensemble de leurs partenaires, économiques et sociaux.

Les employés, les clients et fournisseurs mais aussi les organisations non gouvernementales ou les collectivités locales ont leur mot à dire. En effet, tous ces acteurs ont un intérêt plus ou moins direct dans la vie de l'entreprise, ils en sont les parties prenantes. Cette notion, récemment apparue dans les milieux économiques, est le pendant de celle de shareholder : l'actionnaire. Certains discours commencent à parler de création de valeur, plus seulement pour les actionnaires de l'entreprise (shareholder value), mais pour toutes ses parties prenantes (stakeholder value).

L'OCDE écrit ainsi, dans ses recommandations sur le Gouvernance de l'entreprise que "les sociétés devraient avoir conscience du fait que les contributions des différentes parties prenantes représentent une ressource précieuse pour bâtir des entreprises compétitives et

rentables. Il est donc dans l'intérêt à long terme des entreprises de favoriser une coopération créatrice de richesse entre les différentes parties prenantes". Diverses catégories co-existent.

Pour schématiser, on distingue trois grandes catégories de parties prenantes :

- Celles qui participent directement à la vie économique de l'entreprise : salariés, directions, actionnaires, conseils d'administration, fournisseurs, clients
- Celles qui observent ses modes de gestion : institutions, médias, ONG
- Celles qui sont influencées par son activité : populations et associations des villes et régions d'implantation...

Les avantages d'une démarche RSE et les stratégies utilisées par les entreprises

S'il est vrai que les évolutions actuelles de la société poussent les entreprises à s'engager dans des démarches de Responsabilité Sociale (RSE), celles-ci en retirent aussi des bénéfices tangibles. Ces bénéfices s'observent soit par une réduction des risques pris par l'entreprise, soit par les nouvelles opportunités qu'elle peut tirer de ces approches.

Beaucoup d'études et d'ouvrages se sont penchés sur ce que les entreprises trouvent comme avantage direct dans une prise en compte du développement durable. Les travaux de Novethic ont classé ces bénéfices en cinq types : amélioration de l'efficacité et réduction des coûts, réponses aux attentes des clients, développement de nouvelles activités, mobilisation du personnel, amélioration des relations avec les investisseurs.

L'amélioration de l'efficacité est l'axe le plus reconnu : la responsabilité sociétale, notamment en revisitant les acquis des démarches qualité, est à l'origine de gains de productivité et de réduction des coûts. Management environnemental, économies d'énergie, politiques RH novatrices, constituent autant d'investissements – souvent immatériels – dont les impacts à moyen ou long termes peuvent être importants : les exemples ne manquent pas. Sur ce plan, l'exemple le plus intuitif est la chasse aux gaspillages : engagée pour des raisons écologiques de lutte contre la surconsommation de ressources, elle a un impact économique positif immédiat.

L'axe des clients consiste soit à retourner le risque d'image en avantage concurrentiel, en répondant aux attentes des parties prenantes (Lafarge cimentier « exemplaire »...), soit à orienter son offre vers des segments de clientèles sensibles au développement durable (Monoprix et les consommateurs urbains...) ou encore à créer des produits correspondant à de nouvelles attentes (nouveaux matériaux écologiques, offre de services financiers socialement responsable...).

Des activités nouvelles ou réorientées peuvent naître du développement durable. Il s'agit de se positionner sur des marchés porteurs, notamment dans l'environnement (Rabo Green Bank et le financement du développement durable, Veolia Environnement et l'offre de services à valeur ajoutée liés aux exigences de qualité et de sécurité...), mais aussi de réorienter le portefeuille stratégique (BP devenant « Beyond Petroleum », Shell et les énergies alternatives...), ce qui peut aller jusqu'à renoncer à des activités ou des zones d'implantations, trop risquées au regard de la responsabilité sociétale.

La mobilisation du personnel et de parties prenantes externes, autour de valeurs partagées, de projets stratégiques et d'une plus grande ouverture sur l'extérieur, permet de réduire le risque social et de créer une dynamique de progrès (ST Microelectronics plus attractif pour recruter, Lafarge impliquant le personnel dans sa relation avec WWF...), les partenariats avec les

parties prenantes contribuant à la transformation des pratiques internes (Carrefour et la FIDH, ST Microelectronics fidélisant ses clients autour de démarches environnementales...). Enfin, sur *l'axe de la valorisation boursière*, on pense bien sûr d'abord aux dispositifs pour limiter les facteurs de risque les plus marquants. Mais les démarches de gouvernance, l'établissement de nouvelles relations avec les investisseurs et la mise en valeur d'actifs immatériels peuvent se conjuguer pour conforter la valorisation du titre (BP et ses relations avec Sane BP, association d'actionnaires « développement durable », ou différents grands groupes développant la certification environnementale et le reporting sociétal pour mettre en valeur des actifs peu lisibles sous l'angle comptable et financier...). Ces démarches ne portent leurs fruits qu'à moyen ou long terme. Jusqu'à aujourd'hui, seules une minorité de grandes entreprises ont su construire une vraie *différenciation stratégique* sur ce plan. Pour les autres, l'exigence de responsabilité vis-à-vis de la société apparaît comme des contraintes qui accroissent le degré de complexité du management des grands groupes. Pourtant, des priorités, ciblées selon l'environnement propre à chaque entreprise, sont en mesure d'ouvrir des opportunités intéressantes. A condition d'être construites avec cohérence, en programmant les coûts de ces investissements et en visant un horizon plus large que celui de la communication sur le développement durable.

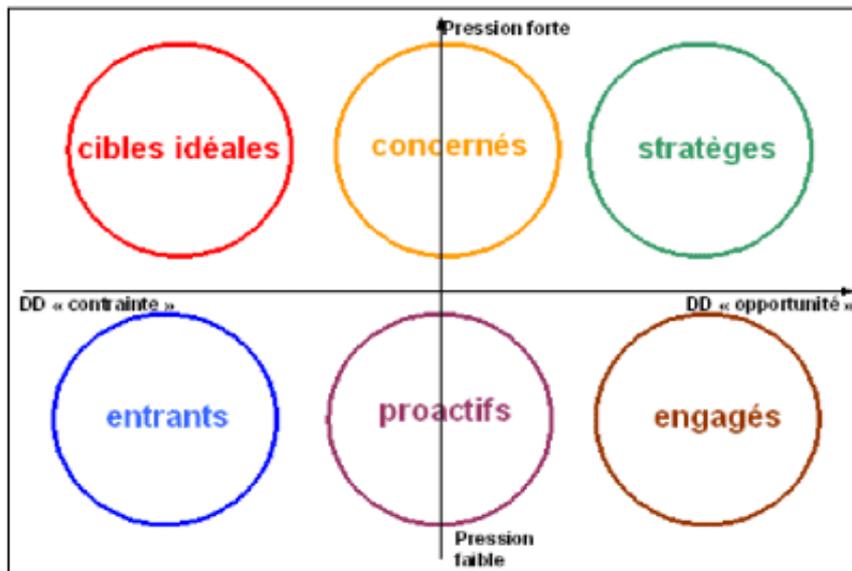
Les différentes stratégies RSE

Dans l'étude " Impact du développement durable dans la stratégie des grandes entreprises ", réalisée par Novethic, une typologie des stratégies RSE des entreprises a été établie en s'appuyant sur deux critères :

- *la pression imposée à l'entreprise par des ONG, l'opinion publique, les législations à venir... Celle-ci sera plus ou moins marquée selon les secteurs d'activité de l'entreprise, l'industrie lourde étant par exemple plus sous pression que les services.*
- *l'attitude de l'entreprise, qui peut choisir d'anticiper et d'identifier les axes les plus porteurs dans le développement durable, ou bien qui peut au contraire évoluer seulement face aux contraintes réglementaires et aux revendications des parties prenantes.*

Selon ces deux critères, on peut déterminer six catégories de positionnement des entreprises, reprises sur la matrice suivante :

Les 6 types de stratégies DD des entreprises



Source : Impact du développement durable dans la stratégie des grandes entreprises, étude Novethic, 11/02

- 1) Les **stratégés** : soumises à une pression forte, ces entreprises font du développement durable une opportunité intégrée dans la stratégie globale de l'entreprise.
Exemples : BP, Lafarge, DaimlerChrysler
- 2) Les **engagés** : face à une pression externe modérée, l'adéquation du développement durable avec leurs valeurs leur permet de construire une politique globale de responsabilité sociétale, inscrite dans leur stratégie. Exemples : ST Microelectronics, Rabobank, Sony, Storebrand
- 3) Les **concernés** : en réaction aux pressions de l'environnement, le développement durable est vu d'abord à travers les opportunités de marché qu'il offre, autour de grandes priorités.
Exemples : Danone, Suez, Vivendi Environnement, Carrefour, Philip Morris, BASF
- 4) Les **proactifs** : l'anticipation des attentes des clients oriente une partie de l'activité autour d'un positionnement développement durable. Exemples : Deutsche Bank, Dexia, Monoprix
- 5) Les **cibles idéales** : une pression très forte les conduit à réagir par des programmes d'actions cherchant à éviter les risques de mise en cause. Exemples : TotalFinaElf, Exxon Mobil, Nike, Mattel, Bayer
- 6) Les **entrants** : face à une pression encore limitée, ces entreprises ont mis en œuvre des démarches d'adaptation aux nouvelles normes implicites de responsabilité sociale et environnementale. Exemples : Société Générale, BNP, France Telecom.

3.2 Perceptions de la RSE en Afrique

En Afrique, la question de la RSE se pose de plus en plus, notamment avec la vague de délocalisations des grandes entreprises et STN qui s'implantent dans la plupart des régions où sont produites les matières premières et exploitent abusivement les ressources naturelles. Pour ce qui concerne les entreprises locales qui sont généralement de taille petite à moyenne,

les préoccupations sont plutôt en terme d'approche de management de qualité, notamment dans le cadre des objectifs d'intégration régionale et d'insertion progressive des pays ACP dans l'économie mondiale tels que prévus par l'Accord de Cotonou.

C'est du moins ce qui ressort des enquêtes réalisées auprès d'un échantillon représentatif d'entreprises et d'organismes de normalisation, d'accréditation et de certification contactés au niveau du Bénin, du Mali et du Niger.

Sur la base des résultats qui sont présentés en détails à travers les études de cas ci-dessous, on peut globalement retenir que la logique de RSAE n'est pas encore un concept connu et partagé dans les milieux des entreprises d'origine africaine de la région et du continent.

A peine 5% d'entre elles sont engagées dans la démarche de certification, de normalisation et d'accréditation en référence aux normes ISO, en attendant que des dispositifs institutionnels adaptés soient mis en place. Les quelques rares cas où les entreprises sont informées de la RSAE ne font pas référence à des outils standardisés, mais plutôt à des dispositions internes propres à ces entreprises et qui encouragent quand même le dialogue entre les différentes catégories d'acteurs.

4. DESCRIPTION DES PRATIQUES DE RSAE EN AFRIQUE : **Présentation des cas étudiés**

4.1 Les institutions d'appuis aux entreprises ou partenaires techniques

Cas N° 1 : Le CEBENOR (Bénin)

Bases juridique et institutionnelle

Le Centre Béninois de Normalisation et de Gestion de la qualité (CEBENOR) est la structure gouvernementale en charge des questions de normes et de responsabilité sociale des entreprises au Bénin. Il est l'un des principaux organes du système de normalisation au Bénin qui repose sur un arsenal juridique comprenant un ensemble de textes à savoir :

- *Le décret n° 97-520 du 17 octobre 1997 portant institution du système national de normalisation et de gestion de la qualité ;*
- *Le décret n°2002-310 du 11 Juillet 2002 portant institution du système national de normalisation et de gestion de la qualité abrogeant le précédent ;*
- *Le code du travail ;*
- *Les contrats de travail et de licenciement ;*
- *La loi n° 98-030 du 12 février 1999 portant Loi-cadre sur l'environnement ;*
- *Le décret n° 2001-93 du 20 février 2001 fixant des conditions de l'élaboration de l'audit environnemental ;*
- *Les dispositions pratiques documentées qui régissent la vie sociale en entreprise ;*
- *Le guide de prévention des risques professionnels ;*
- *Le manuel de HACCP - Hazard Analysis Critical Control Point (Analyse des dangers – Points Critiques pour leur Maîtrise) : un outil de performance dans l'agrandissement ;*
- *Le guide des usagers volumes 1 à 4 de la Cellule de la Moralisation de la vie publique ;*

Au plan institutionnel, le système de normalisation et de gestion de la qualité comprend les organes suivants :

- *le conseil national de normalisation et de gestion de la qualité ;*
- *le comité d'orientation de normalisation et de gestion de la qualité ;*
- *le Centre Béninois de Normalisation et de Gestion de la qualité (CEBENOR) ;*
- *les comités techniques sectoriels de normalisation.*

Informations et connaissances sur la notion de RSAE

Le Centre Béninois de Normalisation et de Gestion de qualité (CEBENOR) a la mission de promouvoir les normes et les qualités. Les normes et les qualités selon le CEBENOR, sont des outils indispensables pour entreprendre la mise à niveau au plan de l'organisation et de l'amélioration des qualités des produits et des services. En tant que tel, le CEBENOR a une parfaite connaissance des certifications ISO 9000, 180, 14000 et SA 8000 sur la Responsabilité Sociale des individus et des entreprises.

Pour le CEBENOR, la qualité est un objectif socialement souhaitable mais sa contribution à la rentabilité de l'entreprise est marginale à cause d'une conviction erronée répandue sur la qualité et qui disait qu'on ne saurait introduire la qualité dans un système où le pouvoir d'achat du consommateur est très bas.

Néanmoins, le sursaut vers l'excellence se fait sentir au Bénin avec quelques dirigeants d'entreprises (en nombre très limité) audacieux qui ont cru à la démarche qualité proposée par le CEBENOR. Ce sont les entreprises, : SOBEP, SOBEBRA, CRUSTAMER, le CNHU, FSG, SOPAB et la SHB, la FLUDOR, la Sté TUNDE SA qui sont très orientées par le CEBENOR dans le processus de certification suivant une démarche intégrée. Pour le CEBENOR, l'application n'est pas encore totale par manque de vulgarisation ou de la maîtrise de tous les contours de la démarche par tous les acteurs.

Bien qu'il n'y ait pas encore de stricts engagements dans la norme sur la RSE le rôle de l'Office Béninois de Sécurité Sociale – devenu maintenant Centre National de Sécurité Sociale (CNSS) – est reconnu dans la réglementation qu'il fournit sur la RSE.

Il faut souligner qu'à côté du CEBENOR, il y a également la Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin (CCIB) qui est une institution publique autonome sous tutelle du Ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Promotion de l'Emploi (MICPE). Par sa mission auprès des entreprises, la CCIB a quelques connaissances sur les questions de normes à cause des problèmes rencontrés par les entreprises sur les marchés internationaux. La CCIB encourage la diffusion des préoccupations relatives aux normes, mais ne développe pas des stratégies directement liées à la gestion des normes et des qualités d'autant plus que le CEBENOR le fait déjà.

En somme, on peut retenir qu'au Bénin, sur les neuf entreprises engagées dans la démarche qualité de l'UEMOA, quelques unes ont pu être étudiées compte tenu du fait qu'elles semblent évoluer dans la logique de RSAE à travers la mise en place et le respect de dispositions internes qui leurs sont propres.

4.2 Les entreprises

Cas N° 2 : La SHB (Bénin)

La Société des Huileries du Bénin (SHB), née de la SONICOG (Société Nationale d'Industrie des Corps Gras), par le biais de son Responsable déclare avoir entendu parler vaguement de la notion de RSE. Par contre, il est bien informé sur les certifications ISO 9000 et ISO 14000 et a engagé son entreprise dans une démarche intégrée devant la conduire à l'adhésion aux normes ISO 9000.

En attendant la mise en œuvre et le perfectionnement d'un système de certification par tierce partie visant la conformité à la norme de Responsabilité Sociale SA8000, les dirigeants de l'entreprise SHB prennent des mesures à travers des activités et des décisions en terme de convention d'établissement qui fixent les relations avec les parties prenantes. Ces mesures partent en général :

- *de la vie des travailleurs*
- *de la normalisation qui veut protéger les ouvriers et les travailleurs et qui fixe les conditions sociales et environnementales*
- *de l'audit plusieurs fois effectué par l'Agence Béninoise de l'Environnement sur l'entreprise*
- *et des conseils reçus pour la rédaction d'un engagement à respecter l'environnement.*

En effet, dans le domaine de la production par exemple, la SHB tient compte des standards internationaux tels que la GAFTA qui est une norme de commerce international. La SHB a souscrit à une assurance qualité et est admis au « LABEL BENIN » avec son produit VITALOR.

Dans la recherche d'une rigueur de Contrôle et de comparaison du produit, la SHB procède à 340 analyses par jour à l'intérieur de la chaîne de laboratoires. La SHB a adopté une technologie, l'expandage, la neutralisation et le raffinage pour une meilleure qualité de son produit. Elle a participé et gagné des prix « LABEL BENIN » dans le domaine de l'agroalimentaire (Prix de la meilleure huile produite au Bénin en 2001 en 2002 et en 2003).

Sur le plan de la responsabilité environnementale la SHB a pris des mesures suivantes :

- *Nommer un responsable à l'environnement – CED – Conseiller à l'environnement et au Développement ;*
- *Signer un engagement à tout mettre en place pour la lutte pour l'environnement sain ;*
- *Organiser une séance d'information et de sensibilisation sur l'environnement ;*
- *Valider le programme élaboré suite à un audit effectué par le MEHU avec des dates limites ;*
- *Assainir l'usine de façon à ce que les eaux de pluie ne se mélangent pas avec les eaux d'usine*

Avec les consommateurs et les clients, la SHB a développé une stratégie de commercialisation qui s'arrête aux grossistes pour permettre à d'autres acteurs à la base de participer au développement du pays dans la vente des détails. Par ailleurs, après toutes les installations de bonne qualité, elle tient compte des doléances des clients ;

Par rapport à ses relations avec l'Etat, il faut souligner qu'à l'acquisition, la SHB a procédé à la signature d'une convention de session de l'usine avec les objectifs suivants :

- a- Conserver l'ensemble de personnel (100) et récupérer 50 autres agents travaillant à Cotonou
- b- Garder les droits acquis au personnel
- c- Disposer 3% du capital pour le personnel
- d- Faire du portage pour le personnel pendant 2 ans
- e- Maintenir le personnel avec impossibilité de licencier pendant 5 ans
- f- Accroître la capacité de 30 000 T (l'objectif étant de passer à 100 voire 120 000 T)
- g- Créer de nouveaux emplois
- h- Moderniser l'entreprise

En retour le gouvernement a pris un certain nombre d'engagements à savoir :

- garantir la matière première à la société à travers un contrat d'approvisionnement en graines de coton avec la SONAPRA
- signer un bail emphytéotique du terrain au bout de 2 ans

Par rapport à la population, la SHB fait des réunions avec le chef de village pour réfléchir, entre autres, sur les possibilités de contribuer à la construction des infrastructures socio-éducatives et à la gestion de l'environnement au niveau local. Par cette stratégie, la population voit en la présence de SHB le rôle incontestable d'acteur de développement, surtout en ce qui concerne les infrastructures dont la communauté a besoin.

Dans le cadre de la gestion de l'environnement, la SHB a acquis de la SONICOG une société à très forte charge polluante. Face à cette situation, une demande de concession d'un terrain pour le traitement des eaux a été faite à l'administration pour un projet de construction d'une unité de traitement des eaux.

De façon directe l'entreprise travaille à :

- a) réduire la charge polluante par une technologie propre qui n'engendre pas de pollution par la méthode dite "Neutralisation sur mixella" (mélange huile hexane), ce qui donne un résultat de réduction de l'ordre de 95% des charges polluantes.
- b) créer et entretenir un bassin pour traiter l'huile avant son rejet dans la nature.

Avec les actionnaires, la SHB organise :

- Une rencontre classique pour rendre compte à tous les actionnaires
- Deux Assemblées Générales
- 2 Conseils d'Administration par les actionnaires
- 1 Comité de suivi (où sont admis les membres les plus influents des actionnaires)
- Des séances d'Information aux actionnaires

Avec les salariés, c'est une communication directe qui est privilégiée :

- Tous les ans il y a une AG au début de l'exercice (explication, mission, vision, difficulté, collectes, études et proposition de solutions aux problèmes)
- Facilitation de la création d'un syndicat en accord avec le groupe SIFCA qui exerce dans les oléagineux et qui, à la source, ne connaissait pas le syndicalisme
- Disposition pour l'élection des délégués du personnel
- Réunions périodiques

Cas N° 3 : Le CRUSTAMER

Pour le Directeur (expatrié) de cette entreprise, « il n'y a pas de longévité d'entreprise sans l'amélioration des conditions sociales des ouvriers ». C'est sur la base de ce qui précède, qu'il affirme être au courant de la RSAE depuis plus de 20 ans avant son arrivée au Bénin. Citation « La question de normes est avant tout, une question de volonté. Nous sommes bien informés sur les questions des normes ISO 9.000 et 14.000 et sur la notion de la responsabilité sociale des entreprises. Nous sommes inscrits depuis 2000 au programme qualité de l'UEMOA pour respecter les obligations liées aux directives de l'Union Européenne.

C'est une logique pour mieux faire et cerner les problèmes en vue d'augmenter le taux de rentabilité de notre entreprise. Des efforts sont fournis en fonction des réglementations en vigueur au plan national et sur la base des documentations sur certaines normes internationales.

En effet CRUSTAMER se plie à l'application du code du travail, respecte l'obligation sociale à l'OBSS pour que les travailleurs puissent avoir leurs droits. Il faut souligner à ce titre que 90% du personnel de CRUSTAMER touche les allocations. Les 10% qui restent sont constitués de 99% d'hommes non mariés donc sans acte de mariage ; et le reste (1%) de cette catégorie est représenté par des femmes qui n'ont pas de pièces d'identité, d'actes de naissance ou de jugements qui devaient faciliter la production des pièces à fournir pour remplir les conditions de sécurité sociale officielle.

Dans le coût de production, la charge que représente la RSAE n'est pas énorme. Ce sont les autres charges de l'entreprise qui ne laissent pas la main libre aux entrepreneurs d'améliorer les conditions sociales. Néanmoins il est mis en place des micros crédits pour inciter le personnel à la participation au système interne de prise en charge autonome. La société encourage la mise en place du syndicat qui, jusqu'ici n'est pas encore fonctionnel parce que l'inspecteur de travail voudrait bien participer à l'installation du bureau de ce syndicat. Par ailleurs, la société s'appuie sur les instruments suivants : le code du travail, le manuel HACCP, le guide des usagers volume I à IV de la cellule de la moralisation de la vie publique et les lexiques et documents de référence.

Sur le plan de la qualité des produits, la société dispose d'un laboratoire qui fait des analyses en fonction des normes et des exigences du client potentiel en EUROPE.

Sur le plan de l'environnement, la société met à la disposition des travailleurs des instruments de travail et de protection contre les risques (une blouse, une botte, des gants et des cache-nez) et dans le cadre de la gestion de l'environnement immédiat de l'industrie, il y a des bacs à glace et une fosse septique pour favoriser le rejet des eaux sales et usées.

La société dispose des documents pour des informations sur l'environnement, notamment, la loi-cadre sur l'environnement en République du BÉNIN, un guide de prévention des risques professionnels.

Par rapport au dialogue, la société encourage les débats impliquant tous les partenaires sociaux en essayant de regrouper les interlocuteurs et les différents responsables à tous les niveaux. La société établit un dialogue avec le patronat, la CCIB, l'OBSS, les ONG, et encourage la promotion des valeurs et la recherche de la qualité et l'instauration des textes qui tiennent compte de la culture béninoise.

Cas N° 4 : La Société TUNDE SA

C'est une société industrielle d'imprimerie basée au Bénin, mais qui a l'ambition de couvrir toute la sous-région ouest africaine.

Le Directeur du développement rencontré dans le cadre de ce travail a déclaré qu'il n'a pas connaissance des normes SA 8000 sur le RSE et que cela est nouveau sur le marché. Il affirme qu'au temps d'aujourd'hui, l'industrie TUNDE se préoccupe essentiellement de la qualité et utilise plus de 500 employés. TUNDE fait partie des entreprises audacieuses et sélectionnées par l'ONUDI pour amorcer le processus d'inscription à la certification ISO. C'est un objectif socialement souhaité par les parties prenantes de la Société.

L'imprimerie TUNDE fait partie des entreprises qui ont choisi d'appliquer la norme ISO 9001. Dans son secteur il est devenu la première à être sélectionnée pour obtenir la certification. A travers sa mission et ses objectifs, elle encourage constamment la participation du personnel, outil essentiel de l'amélioration continue des prestations de son entreprise. Ceci lui permet d'assurer une croissance rapide et le renforcement de sa position de leader sur le marché national et régional.

En effet pour TUNDE, toute la problématique de la responsabilité sociale des acteurs économiques repose sur la place que ceux-ci accordent au dialogue. Ainsi, la Sté TUNDE fonctionne sur la base d'un certain nombre d'outils de dialogue avec les différentes parties prenantes.

1 - Avec les Actionnaires

- Assemblée Générale qui est un cadre formel
- Autorisation pour le rapport d'activité annuelle + bilan
- Budget prévisionnel
- Plan d'action
- Commissaires au compte

2- Avec les Travailleurs

- Deux Assemblées Générales par an
- Discussion mensuelle avec les délégués du personnel
- Les délégués du personnel sont associés au Conseil de discipline pour l'intérêt du personnel et le renforcement de ses capacités
- Règlement des problèmes de l'environnement
- Développement de la notion de cercle de qualité pour examiner et rechercher des solutions aux problèmes privés (de maison) de chaque travailleur.
- La signature d'un accord d'établissement dont l'essentiel se résume à des dispositions générales, à la classification des emplois, de l'appréciation des performances et de l'avancement, de la rémunération (salaires, indemnités, primes et avantages divers) et des dispositions de formation.

MALI Cas N° 5 : La Société KOULALIM – SA (Kouma alimentation moderne)

Tout comme le Bénin, le Mali est membre de l'UEMOA au sein duquel il existe un programme « Qualité » qui a pour objectif de promouvoir la qualité de la production dans les différents pays membres. Pour ce faire un comité de Coordination du programme qualité a été mis en place dans chacun des pays pour conduire le programme au plan national.

Ce comité a sollicité les entreprises nationales pour un accompagnement dans la démarche qualité. Trente huit entreprises ont répondu favorablement, pour manifester leur désir d'aller vers la qualité. Sur ces entreprises, une dizaine a été retenue par le programme sur la base d'un certain nombre de critères. Les deux entreprises dont les cas sont présentées ci-après (Cas 5 et Cas 6) font partie de cette catégorie.

Nom(s) et responsabilité(s) des personnes rencontrées :

Madame Diarra Aïcha Maïga, Responsable qualité

Date de création de l'entreprise : 1995 *Statut juridique_:* Société anonyme

Secteur d'activité : Bouillons alimentaires, Marque MAGGI

Sources d'approvisionnement : Nestlé (Côte d'Ivoire), Rochette (Dakar), Sonaco (Côte d'Ivoire), Morin (France)

Effectif employé (facultatif) : 120 employés

Etes vous familiers avec le concept de la responsabilité sociétale des acteurs économiques ? : Oui

Comment se pose cette question au niveau de votre entreprise ?

Elle se pose à travers la démarche qualité en application à KOUMALIM dénommée NQS (Nestlé quality system)

Quels sont les outils en place pour résoudre cette question ?

D'abord les principes de base de notre « Politique Qualité » sont :

- * La réussite vient de la qualité
- * La qualité engage le personnel, la qualité est un effort commun pour le NEMS (Nestlé Environmental Management Système)

Comment fonctionnent ces outils ?

Ces outils fonctionnent à travers l'implication de différents éléments qualité qui se rapportent à eux.

Quelle place le dialogue occupe dans l'utilisation de ces outils ?

Le dialogue est primordial. La communication est un des éléments phare de notre système qualité, la notion de client interne et d'esprit d'équipe est fondamentale. Un outil spécial dénommé « faces of quality » est utilisé, réutilisé et amélioré en permanence pour souligner le rôle du dialogue et de l'esprit d'équipe dans notre activité

Structure du dialogue et son fonctionnement ?

- * Comité de direction
- * Comité technique
- * Assemblée générale
- * Comité d'hygiène et de sécurité (sécurité du travail et sécurité environnemental)
- * Comité du délégué du personnel
- * Espaces formations

Qu'est ce qui peut être amélioré et comment ?

L'amélioration continue est un des principes de notre système qualité. Toute pratique chez nous doit faire l'objet d'amélioration continue. Nous nous y prenons par la capitalisation de notre expérience et la traduction des feed-back de nos collaborateurs en actions concrètes.

MALI Cas N° 6 : La société EDM - SA

Nom ou raison sociale : Energie du Mali SA

Nom(s) et responsabilité(s) des personnes rencontrées :

* Abdoulaye Djibril DIALLO, coordinateur Qualité

* Tiona Mathieu KONE, Directeur central Communication et Développement Durable

Date de création de l'entreprise : 26 octobre 1960

Statut juridique : Société d'économie mixte

Chiffre d'affaires annuel : 64 milliards de FCFA

Effectif employé : 1605 employés en 2003

Etes-vous familiers avec le concept de la responsabilité sociétale des acteurs économiques ?

EDM – SA concessionnaire du service public de production et fourniture d'électricité et d'eau potable est consciente de ses responsabilités sociétales.

Comment se pose cette question au niveau de votre entreprise ?

Cette question se pose en tout premier lieu au niveau de la qualité des produits et des prestations réalisés par EDM-SA. En effet, il s'agit de produits de « consommation continue » indispensables au bon fonctionnement des activités du pays. Notre responsabilité sociétale se pose aussi en terme de gestion des ressources naturelles utilisées comme intrants dans nos activités de production, notamment les ressources hydrauliques pour la production de l'électricité, et de d'eau potable. Enfin, elle concerne tous les aspects environnementaux liés à nos infrastructures et sites d'exploitation.

Quels sont les outils en place pour résoudre cette question ?

Les outils envisagés s'inscrivent dans l'organisation et le système de management de l'entreprise. Ainsi EDM SA s'est dotée d'une Direction Centrale Communication et Développement Durable dont l'une des missions essentielles est le développement d'une communication transparente tant à l'interne qu'à l'externe vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes. Elle a en charge la conduite d'action citoyenne en matière de développement durable. En matière de management, EDM SA s'est engagée dans une démarche qualité selon le référentiel ISO 9001 version 2000, avec pour objectif une certification en 2004. Ainsi l'entreprise se sera dotée d'un système de management basé sur les standards internationaux devant lui permettre d'assurer la satisfaction de ses clients, ses actionnaires et ses collaborateurs, à travers l'amélioration continue de ses performances.

EDM SA, depuis 2002 organise tous les ans une enquête d'écoute clientèle, réalisée par un cabinet externe, afin de mesurer la valeur perçue de ses produits et prestations, et d'identifier les attentes et axes d'amélioration souhaités par sa clientèle. Enfin sous l'impulsion du groupe SAUR dont elle est une filiale, EDM SA partage l'ensemble des bonnes pratiques en matière de développement durable avec l'ensemble des autres filiales du groupe SAUR présentes dans le même secteur d'activité à travers le monde.

Comment fonctionnent ces outils ?

Ces outils font partie intégrante du management de l'entreprise. Leur fonctionnement influe sur le cycle de planification annuel des activités.

Quelle place le dialogue occupe dans l'utilisation de ces outils ?

Le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes est essentiel et permanent.

Structure du dialogue et son fonctionnement ?

Le dialogue avec les différentes parties prenantes s'articule selon les cas en :

- * Réunions de travail, ateliers, séminaires, en partenariat avec le maître d'ouvrage, le ministère de tutelle, les bailleurs de fonds ;
- * Rencontre : avec les associations des consommateurs.

Qu'est ce qui peut être amélioré et comment ?

La promotion pour une meilleure prise en compte par l'ensemble des parties intéressées des notions de responsabilités sociétales dans notre environnement.

NIGER Cas N° 7 : La société Niger Lait SA et la société SSL - SA

Contexte

Il existe au Niger 60 grandes entreprises et environ 300 moyennes entreprises⁵. La démarche qualité qui est un des principes cardinaux de la performance de l'entreprise est peu connue et rarement pratiquée dans le fonctionnement de ces dernières. Toutefois l'on constate un intérêt progressif de la part des entreprises, dû à la création de la Direction Nationale de la Normalisation, de la Qualité et de la Métrologie (sous tutelle du Ministère du Commerce et du Secteur Privé) en 2000. Ce service technique qui travaille avec la Coordination Technique de la Normalisation (créée par l'UEMOA et appuyée par l'ONUDI) est aussi logée dans le Ministère du Commerce et du Secteur Privé. Des études ont largement été conduites pour préparer les entreprises à rentrer dans cette nouvelle phase d'intégration de démarche qualité dans leurs activités.

Actuellement une douzaine d'entreprises ont été ciblées pour être appuyé dans la prise en compte des normes internationales notamment dans le domaine de la certification et de l'accréditation. Les deux cas présentés ci-dessous portent sur des entreprises sélectionnées pour participer à ce programme et qui en réalité ne développent pas encore une démarche propre de RSAE.

Contacts de l'entreprise N° 1 : La société Niger Lait SA

PDG : Mme Djibrine Maida Zeinabou

DG. Adjoint : Mr Djibrine Tahirou

BP: 13324 / Zone Industrielle ; Route de Kalmaharo

Tel : (00227) 74.29.56

Fax : (00227) 74.29.66

E-mail : nigerlai @intnet.ne

Ville : Niamey / Niger

Aperçu sur les pratiques

Il existe un dialogue social dans le but d'améliorer la performance de l'entreprise à travers un groupe dénommé « cercle qualité » créé le 08 avril 2002 et une méthode de management

⁵ Source : Répertoire actualisé en juin 2003 par la Chambre du Commerce d'Agriculture d'Industrie et de l'Artisanat.

coopérative, ouverte avec le personnel. L'avis du personnel est totalement pris en compte tant qu'il est constructif.

Les normes nationales sont en cours d'élaboration, mais en attendant nous nous référons aux normes internationales (HACCP, AFNOR, ISO, CEN, FIL, LNE). Toutefois nous souhaitons avoir un appui dans la prise en compte de la norme ISO 9000 Version 2000 dans le cadre de la certification.

En mai 2003, plusieurs rencontres ont été organisées avec tous les partenaires (Distributeurs ; Association de Consommateurs, services de d'Hygiène et de Santé Publique et le Comité Technique de pilotage de la Qualité) dans le cadre d'un dialogue social et les résultats ont été concluants. Néanmoins nous souhaiterions être appuyés dans la prise en compte du dialogue social à travers la logique de RSAE.

Contacts de l'entreprise N°2

Nom de l'entreprise : Mini Rizerie SSL

Nom du responsable : ELH Seini Saley

BP : 10768 Niamey Niger Tel : (00227) 73.78.02 Fax : (00227) 73.68.71

Aperçu sur les pratiques

Il existe un dialogue social au sein de l'entreprise surtout dans le sens d'améliorer la production de la société notamment par la consultation des employés pour les heures supplémentaires. L'avis des employés est souvent pris en compte lorsque toute proposition faite qui favorise la bonne marche de l'entreprise. Il n'y a pas d'outils précis sur les normes nationales qui sont d'ailleurs en élaboration. Mais la création de la Direction de la Normalisation, de la métrologie et de la qualité va faciliter les mécanismes de prise en compte de ces normes.

La clientèle apprécie le riz produit par la société grâce à l'accessibilité facile de nos produits en terme de prix, de diversité et de qualité et l'avis des consommateurs est pris en compte pour l'amélioration de la qualité des produits.

La demande d'appui en terme d'outils est également très soulignée et l'entreprise est ouverte à toute proposition dans le sens de la RSAE pour autant que cela puisse rendre ses produits plus compétitifs sur le marché.

Afrique du Sud Cas N° 8 : La bourse de Johannesburg

Aperçu historique

Depuis 2002 le second « King Report » sur le Gouvernance de l'entreprise, la Johannesburg Securities Exchange (JSE) pressait les entreprises cotées sud-africaines de prendre en compte le développement durable dans leurs stratégies et a publié le 29 mai 2004 le JSE Socially Responsible Investment Index, l'indice ISR sud-africain et pour périmètre d'analyse les entreprises du FTSE All Share/JSE et comprend 51 entreprises - dont 17 appartenant au MidCap Index et 3 au SmallCap Index- . C'est la première fois qu'une Bourse lance un indice de ce type.

Le Comité consultatif de l'indice, qui a oeuvré à la détermination des critères d'inclusion, a pris pour philosophie la reconnaissance de la nature émergente de la RSE dans les entreprises

sud-africaines et - en conséquence - a cherché à encourager celles-ci à une plus grande transparence et à effectuer un reporting de leurs stratégies et programmes de développement durable.

Ces critères évolueront donc au fur et à mesure que le concept de RSE s'enracinera dans les entreprises et intégrera rapidement des indicateurs quantitatifs sur la performance de la mise en oeuvre des politiques de responsabilité de sociale.

Description de la démarche

Un indice bâti sur les trois piliers du développement durable

- La durabilité environnementale : mesure de l'impact environnemental des entreprises et des systèmes de gestion environnementale ;
- la durabilité économique : équilibre de l'utilisation des ressources, les profits à court terme et mesure des impacts économiques positifs et négatifs des entreprises dans leur sphère d'influence ;
- la durabilité sociale : en qualité d'acteur clé de la société, une entreprise se doit de développer des relations positives avec l'ensemble de ses parties prenantes, ses collaborateurs mais aussi la communauté dans son sens le plus large. Elle se doit donc de développer entre autres une culture de non-discrimination. Elle devra également faire la démonstration que sa stratégie, ses systèmes de gestions internes et de mesure des performances ont pour objectifs de promouvoir la progression sociale, le développement économique de ses salariés et des communautés dans lesquelles elle intervient, ainsi que la réduction de la pauvreté, sans oublier la lutte contre le sida).

.... et sur la gouvernance d'entreprise : les principes de justice, de responsabilité et de transparence sont communs aux trois piliers, mais sont aussi « les concepts fondamentaux à la racine de la gouvernance de l'entreprise : une bonne Gouvernance de l'entreprise doit permettre un équilibre entre la performance et les attentes des parties prenantes ». A ce titre, la Gouvernance de l'entreprise a été examinée de manière séparée dans l'indice.

Critère et approche méthodologique

Les critères de sélection reflètent l'engagement de l'entreprise à l'égard de chacun des trois piliers, avec des pondérations différentes pour chacun des piliers et la gouvernance d'entreprise. Les promoteurs de l'indice ont tenu compte du facteur sectoriel, notamment pour l'aspect environnemental.

Pour une éligibilité à l'indice, les entreprises doivent obtenir, après analyse, les scores suivants :

12 au minimum sur la gouvernance d'entreprise ;
22 au minimum pour leurs pratiques de durabilité sociale ;
18 au minimum pour celles touchant à la durabilité économique.

La durabilité environnementale est calculée en fonction des impacts (faibles, moyens ou élevés) qui doivent se refléter dans trois pré requis : la politique, la gestion et le reporting environnemental.

Pour déterminer les impacts, le JSE SRI Index utilise le système de classification globale du FTSE (FTSE Global Classification System).

Pour être éligible, une entreprise doit avoir un score minimum et être en conformité avec la classification à laquelle elle appartient en termes d'impacts. Elle doit obtenir un score au moins égal à 1 pour ce qui relève des pré-requis. En outre, en fonction de sa classification, l'entreprise doit afficher des scores environnementaux totaux minimum suivants :

20 pour une entreprise à impacts élevés ;
14 pour des impacts moyens ;
8 pour des impacts faibles.

Enfin, pour être incluse, une entreprise devra totaliser un score global de 70 sur les trois piliers et la gouvernance d'entreprise.

Sénégal Cas N° 9 : La SONATEL

Présentation de la société

Opérateur principal des télécommunications au Sénégal, la Sonatel a été créée en 1985 par la fusion de deux entités auparavant chargées de la gestion des télécommunications intérieures et extérieures : l'Office des Postes et Télécommunications et TéléSénégal. La Sonatel est devenue une Société Anonyme lorsqu'en 1997, elle s'est alliée à un partenaire stratégique, France Telecom, qui possède aujourd'hui 42,33 % de son capital.

Description de la démarche RSE

Organe de gestion

Pour favoriser le dialogue et assurer une bonne gestion de l'entreprise, la Direction de la Sonatel est composée d'une Direction Générale, d'une Direction Générale Adjointe et de neuf (9) Directions opérationnelles composées chacune de plusieurs Départements, Services et Centres Techniques.

La politique des ressources humaines

Elle propose une rémunération intéressante avec un intéressement des salariés aux résultats de l'entreprise (primes de croissance et de rendement) et la rémunération du mérite par une individualisation partielle du salaire (prime de productivité), sans oublier la formation du personnel.

Une politique sociale à visage humain au profit du personnel

Elle se manifeste par des aides financières, l'organisation d'événements récréatifs pour les Sonatéliens et leur famille (colonies et week-end vacances, voyages organisés,...), un service de transport et des prêts pour l'achat de véhicules, une subvention de restauration...

La Sonatel assure également une bonne couverture médicale pour son personnel et sa famille avec l'institut de prévoyance maladie Sonatel (IPM) et l'assurance maladie complémentaire.

Pour garantir des revenus intéressants à la retraite, la société a mis en place un fonds commun de placement complément retraite et propose à son personnel, une politique d'habitat d'avant-garde avec la possibilité d'accéder, dès une année d'ancienneté, à un prêt pour l'acquisition d'une maison.

Dans le souci de contribuer au développement social et culturel du Sénégal, la Sonatel a créé la fondation Sonatel dont l'objectif est de soutenir tout projet ayant pour objet la valorisation de l'expression humaine.

La SONATEL : une entreprise citoyenne

Les efforts en matière d'innovations technologiques et commerciales à travers d'importants investissements réalisés par la Sonatel ont contribué à en faire une référence des télécommunications en Afrique et dans le monde. Pour accompagner davantage le développement social et culturel du pays, la SONATEL exprime fortement son caractère humaniste et sa volonté d'être une entreprise citoyenne par la mise en place d'une politique formalisée de mécénat sous le statut d'une fondation d'entreprise à l'instar de la Fondation France Télécom, son partenaire stratégique.

La fondation se propose :

- d'octroyer des aides aux meilleurs élèves du second cycle des séries scientifiques des lycées publics;
- de soutenir les lauréats du concours général par l'octroi de prix dans les matières scientifiques ;
- de faire des dons de livres scolaires aux lycées et écoles primaires publics ;

- de faire des dons d'équipement scolaires : tables, micro ordinateurs...
- de soutenir le développement de l'internet au niveau des écoles primaires et des lycées public.

Les axes de mécénat définis sont au nombre de trois :

1. **L'éducation**
2. **la culture**
3. **la santé**

Suivi de l'utilisation des fonds

Un Comité de gestion des fonds comprenant les différentes composantes de la Société (Etat, Partenaires, Elus Locaux, Syndicats, Auditeurs, Mouvements Associatifs) a été mis en place.

Un Manuel de Procédures a été conçu par une Agence Fiduciaire.

Quelques réalisations

Le 22 octobre 2003, la fondation a offert un lot de divers matériels aux ateliers de peinture, sculpture, céramique, fonderie et photographie du «Village des Arts » de Dakar d'une valeur de 2 000 000 de francs cfa. Par ailleurs, elle a offert le 28 octobre 2003 un important lot de matériels audiovisuels au centre Verbo Tonal de Dakar qui regroupe des enfants déficients auditifs.

Normes utilisées

La Sonatel n'est pas certifié par une norme internationale de RSE mais cette dernière semble s'opérationnaliser à travers le concept de fondation Sonatel.

Faiblesses

La fondation ne prend pas en compte le volet protection de l'environnement dans ses activités de mécénat.

Présentation de la société

Elf GABON est une société anonyme de droit Gabonais, intervenant dans le pétrole et régie par l'acte uniforme OHADA du 17 avril 1997.

Description de la démarche RSE

La Direction Générale de Elf Gabon place en tête de ses priorités la sécurité des activités, la santé des personnes, le respect de l'environnement et la qualité de ses réalisations dans le choix résolu d'une politique de développement durable.

Organe de gestion

Elf Gabon est doté d'un conseil d'administration, d'une direction générale et des directions techniques.

La politique des ressources humaines

Les cadres nationaux continuent de se voir offrir des opportunités de carrière au sein du Groupe. Les recrutements à Elf Gabon visent à accompagner les efforts de développement des réserves additionnelles sur les champs matures et à procéder au rajeunissement des équipes. L'activité formation, enfin, est restée soutenue, l'effort portant principalement sur les métiers pétroliers et sur les aspects sécurité et environnement.

La société a mis en place une opération de congés d'attente retraite, un système de bourse d'études supérieures destiné à apporter une aide aux enfants les plus méritants des collaborateurs de ELF Gabon, organisé un séminaire de sensibilisation à l'éthique, aux valeurs et aux principes d'action de groupe.

Elle a procédé à l'ouverture du Centre de Spécialisation Professionnelle de Port-Gentil (CSP) réalisé dans le cadre de la Politique de Développement Durable et sur financement PID. Ce centre a ouvert ses portes à une trentaine d'élèves qui vont recevoir une formation technique complémentaire adaptée aux besoins de l'industrie locale.

Sécurité et Environnement

Sécurité

Le taux de fréquence d'accidents déclarés est en diminution constante depuis ces trois dernières années, avec une baisse de 46 % entre 2002 et 2003. Ces résultats encourageants sont la traduction des efforts menés pour réaliser le programme d'actions qui a comporté la mise en place d'un nouveau système de management HSE⁶ avec la réactualisation et la

6 HSE : Hygiène Santé Environnement

réorganisation de l'ensemble des procédures de la filiale, l'intensification des actions visant à améliorer la performance des entreprises sous-traitantes par la tenue de réunions périodiques HSE avec le Management et le renforcement des postes HSE des entreprises, le renforcement des inspections programmées de site, les programmes d'actions engagées suite aux audits techniques sur les champs d'Anguille et Coucal Avocette, la formation systématique à la conduite défensive, la systématisation des audits hygiène/santé et les formations secouristes du travail.

Environnement :

En matière d'environnement Elf Gabon a particulièrement concentré ses efforts sur deux axes: la réduction des rejets de Gaz à Effet de Serre et le traitement des eaux de production avant rejet dans la mer.

Émissions de Gaz à Effet de Serre

ELF Gabon s'est fixé comme objectif l'identification des projets significatifs permettant la réduction des rejets atmosphériques et des Gaz à Effet de Serre en particulier. En 2003, le projet de compression des gaz sur un site à terre (PG2) a été réalisé et mis en service, avec le double objectif de supprimer les torches de l'île Mandji et de soutenir le réseau gas-lift. Ceci a notamment permis d'améliorer la récupération d'huile tout en réduisant les émissions gazeuses à l'atmosphère.

Rejets d'hydrocarbures dans les eaux de production

L'optimisation des traitements d'eaux sur la plate-forme de Grondin en février 2003 (décantation et hydrocyclones) et sur le site de Mboumba associés au doublement du bassin API du Cap Lopez, permettent de respecter les standards internationaux de rejet des hydrocarbures en mer.

La politique Sécurité Hygiène/Santé et Environnement (SHE) est vulgarisée au sein de l'entreprise.

Activités de diversification

Les actions de la firme ont concerné en particulier des projets ou des réalisations d'intérêt général, financés par la Provision pour Investissements Diversifiés (PID). Les dépenses engagées se sont élevées, pour l'exercice 2003, à la somme de 4,9 millions de dollars US.

On peut notamment citer : dans le domaine de la santé et de la recherche médicale, la poursuite du soutien, notamment financier, au Centre International de Recherches Médicales de Franceville (CIRMF), dans le domaine du développement agricole, les aides apportées à l'Institut Gabonais d'Appui au Développement (IGAD) concernant les cultures maraîchères en zone périurbaine, dans le domaine de l'éducation et de l'aide aux communautés le financement du nouveau Centre de Spécialisation Professionnelle de Port-Gentil, ainsi que d'autres aides dans le cadre du développement durable et de l'environnement.

Normes utilisées

Aucune norme internationale en matière de responsabilité sociale des entreprises mais les pratiques de la société dans le domaine social, économique et environnementale la rendent éligible aux normes internationales de RSE.

Côte d'Ivoire Cas N° 11 : La SIR (Société Ivoirienne de Raffinage)

Présentation de la société

La SIR, société ivoirienne de raffinage est une société anonyme au capital de 39 milliards de francs cfa (65 millions de dollar) , crée le 3 Octobre 1962 par le gouvernement ivoirien avec le concours de groupes pétroliers internationaux. Elle a pour vocation de fabriquer des produits pétroliers pour le marché ivoirien et l'exportation, assurer la sécurité de l'approvisionnement de la Côte d'Ivoire, être la station-service de l'Afrique de l'ouest, être et demeurer une entreprise à dimension internationale.

Description de la démarche RSE

Dans le souci permanent de conserver son leadership technique dans la sous – région, des études techniques courantes et des projets d'envergures sont engagés par la SIR. Les premiers permettent à la raffinerie de maintenir ses installations à un niveau de technicité, de fiabilité et de sécurité sans faille. Les seconds sont planifiés pour apporter à la SIR une envergure de plus en plus importante, afin de faire face aux défis économiques majeurs que doivent affronter toutes les entreprises leaders dans leur secteur.

A la SIR, toute modification sur les équipements fait l'objet d'une étude technique préalable. Quel que soit l'objectif de ces modifications (mise en conformité, amélioration de la productivité, vérification d'équipements), les études techniques sont menées en interne par des équipes rompues aux différentes règles de calcul, de dimensionnement et de vérifications utilisées par les bureaux d'étude les plus renommés.

Cette expertise, acquise au fil des années par des échanges fructueux entre la SIR et ses partenaires internationaux, est aujourd'hui appliquée avec efficacité par ses ingénieurs locaux. Ces études aboutissent à des investissements courants dont la moyenne est de deux (2) milliards FCFA par an.

Organe de gestion

Les organes de gestion sont :

le conseil de direction, le Comité d'Approbation des Etudes, les Comités de Sécurité, le Comité de Management, le Comité "Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail" .

La politique des ressources humaines

La SIR se donne une meilleure visibilité dans la gestion des ressources humaines, avec pour objectif de : valoriser la ressource interne et le potentiel de ses agents par la formation et la mobilité professionnelle, développer le dynamisme des équipes et l'adhésion du personnel autour des valeurs industrielles de l'entreprise, disposer d'un ensemble de procédures et outils de gestion connus de tous, mettre en place un système transparent d'évaluation des emplois et des compétences, et une gestion des carrières de proximité, aménager la structure des rémunérations pour l'adapter aux évolutions prévisibles et la rendre plus performante et motivante, disposer d'un schéma directeur RH permettant de gérer à court et à moyen terme l'adéquation " besoins-ressources " afin d'anticiper au maximum les plans d'action à mettre en œuvre (recrutement, formation, développement), proposer un système social attractif et sécurisant pour les collaborateurs et leurs familles.

La SIR a embauché annuellement une vingtaine d'agents sur les cinq précédentes années. En 1998, un effort plus important a été réalisé, avec 123 embauches destinées à renforcer le potentiel d'encadrement et préparer l'évolution de la pyramide des âges à long terme, pour ainsi relever les défis majeurs de l'entreprise. Du 01/01/2002 au 28/02/2003, la SIR a embauché six (06) agents, dont quatre (04) cadres et deux (02) agents de maîtrise.

La SIR accorde une place importante à la formation de ses agents. Elle dispose d'un centre de formation aux métiers du pétrole et bénéficie également de l'assistance de son partenaire Totalfinaelf. Des échanges de postes sont également réalisés entre les cadres de la SIR et ceux de Totalfinaelf.

En 1998, un effort de formation correspondant à 4.6% de la masse salariale a été réalisé (la moyenne étant de 4% les années précédentes). Les formations sont axées sur le perfectionnement des acquis techniques, la démarche qualité et le management des hommes.

Politique sociale :

Plusieurs fois reconnue sur le marché comme la première entreprise pour sa politique sociale, la SIR offre à ses agents:

- Une prise en charge importante sur le plan médical avec un centre médical de 13 lits, une pharmacie, des spécialistes, de nombreuses possibilités de prêts (logement, voiture...),
- des colonies de vacances et un arbre de Noël pour les enfants,
- des médailles de travail,
- une cantine avec des repas à tarif réduit,
- des possibilités de stages de vacances,
- une assistance en cas de décès,

- un système de retraite complémentaire,
- un système de transport vers le lieu de travail.

Le dialogue occupe une place importante dans la SIR. Les différents organes sociaux de la SIR sont : l'Assemblée Générale, le conseil d'administration, le Comité Financier, le Comité Technique, le Comité Commercial.

La politique environnementale

La protection de l'environnement requiert une approche globale. Au sein de la raffinerie, le respect des différents aspects de l'environnement doit rencontrer le même soin que celui apporté à la fabrication des produits.

La politique environnementale à la SIR se traduit par une surveillance permanente, à tous les niveaux de l'organisation de la qualité de l'eau, de l'air, du sol et par une gestion efficace des déchets. Le maintien de l'ordre et de la propreté de la SIR fait partie de cet engagement, mais l'accent est surtout mis sur la prévention pour éviter tout risque de pollution en agissant de préférence à la source.

Le personnel est également sensibilisé de manière permanente au danger que peut représenter l'activité de raffinage. Cette démarche repose sur les éléments suivants : l'implication individuelle, le rôle de l'encadrement, la prévention, les audits et le retour d'expérience.

La politique de sécurité

Elle vise :

La protection en absolue priorité des vies humaines dont chacun de nous est responsable

La protection de notre outil de travail et de notre patrimoine commun

La protection de notre image.

Pour atteindre ces objectifs, un Plan de Progrès Général est lancé : des indicateurs environnementaux et des points périodiques permettent d'apprécier son avancement.

Norme et label utilisés

Le dynamisme du management de la SIR s'est toujours manifesté par un esprit Qualité, indépendamment d'une démarche officielle de reconnaissance par un organisme de certification internationalement reconnu. Aujourd'hui, la SIR dispose de 3 systèmes de management de la Qualité reconnus dans les secteurs suivants :

- Laboratoire : accrédité par le COFRAC en juin 1997 selon la norme EN 45001,
- Inspection : agréée en décembre 1998 par le Ministère des Mines et de l'Energie de la République de Côte d'Ivoire selon le guide DMT-P n° 22468,

- Ligne de produit JET-A1 : certifié par BVQI en janvier 2000 selon le référentiel ISO 9002-94.

En matière de norme RSE, la SIR a développé des normes internes qui peuvent répondre aux critères internationaux. En effet, elle a élaboré et diffusé dans l'entreprise une **charte de sécurité-qualité-environnement** adopté par tout le personnel.

Les avantages de la démarche RSE

Les retombées pour la SIR sont :

Au plan interne :

L'assurance de la fiabilité des équipements du Laboratoire ;

La relève du niveau de compétence du personnel ;

La maîtrise constante de la traçabilité des analyses.

Vis-à-vis des clients :

La garantie avec le label COFRAC de la qualité des produits;

Le renforcement de l'image de marque du Laboratoire SIR;

La bonne gestion des relations clients-fournisseurs.

4.3 Implication des Organisations syndicales, ONG et autres acteurs

D'une manière générale, la défense des intérêts matériels et moraux des travailleurs est le principal objectif des organisations syndicales. Mais pour atteindre cet objectif, elles mettent en œuvre plusieurs stratégies qui se résument comme suit :

- Le renforcement de la capacité des militants par des sessions et ateliers de formation syndicale dans les domaines, économique, social, civique en général et sur les normes de travail en particulier ;
- La syndicalisation des travailleurs;
- La promotion du dialogue social
- le renforcement de la solidarité syndicale au plan national et international.;
- la lutte contre les violations des droits syndicaux et la corruption ;

- la vulgarisation des documents relatifs aux normes et internationales du travail le suivi de leur ratification et de leur application;
- la participation à l'élaboration au suivi et à l'application des textes législatifs et réglementaires relatifs au monde du travail.

Toutes ces stratégies renvoient diversement aux questions relatives à la responsabilité sociale des acteurs économiques. Ainsi, suivant les pays et la force du mouvement syndical, un certain nombre de résultats sont obtenus et présentent de bonnes perspectives en matière de RSE. Par exemple au Bénin, plusieurs préoccupations des travailleurs ont été résolues comme la révision à la hausse du Salaire Minimum Interprofessionnel Garanti, de la valeur du taux indiciaire pour les fonctionnaires, le vote de plusieurs lois sociales ainsi que la ratification de plusieurs conventions de l'OIT.

Mais en réalité, la question de la RSE ou des acteurs économiques en général n'est pas encore une préoccupation syndicale dans la plupart des pays africains. C'est notamment durant ces dernières années que quelques responsables syndicaux ont profité de leur participation à des rencontres internationales pour se familiariser avec ce concept.

Pour ces responsables, la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) est présentée de nos jours comme une nouvelle forme de déontologie commerciale basée sur la responsabilité morale des Entreprises de prendre en considération l'impact de leurs activités sur les autres éléments de la société.

Elle désigne les initiatives que les entreprises prennent volontairement, en plus et au delà de leurs obligations légales, et qui constituent un moyen pour elles de tenir compte de leur impact sur toutes les parties prenantes. La responsabilité sociale des Entreprises complète sans remplacer la réglementation ou la politique sociale de l'Etat.

La base de la responsabilité des Entreprises est constituée par la législation, la réglementation et les accords qui portent sur la conduite de l'entreprise à l'égard du reste de la société d'une part, la législation et la réglementation qui concernent la manière dont l'entreprise est administrée au plan interne d'autre part.

Lorsque l'on sait que le but de l'entreprise est la création de richesse, cela ne doit pas constituer un prétexte pour s'affranchir ni se dissocier de la législation régissant son activité, dont l'objectif fondamental est de satisfaire les besoins individuels et collectifs de la société.

Les bons résultats liés à l'activité des entreprises ne peuvent être pleinement concrétisés s'il n'y a pas de réglementation et si les gouvernements ne sont pas capables de protéger le bien-être économique et social et le droit de leurs citoyens.

La protection des travailleurs, des consommateurs et de l'environnement contre les abus commis par les entreprises doit être renforcée. Des mesures propres à améliorer la gouvernance des Entreprises notamment les conseils d'entreprises ou les comités de direction plus indépendantes doivent être institués ou dynamisés là où il en existe déjà.

Le concept de "Responsabilité Sociale des Entreprises" fait aujourd'hui l'objet de débats nourris au sein de nombreuses instances au plan national et international. « Il est nouveau pour les syndicats Béninois et cela doit faire école chez nous au Bénin déclare le responsable syndical interrogé. Il est impérieux, que nous ayons une nouvelle culture de la gestion d'entreprise ». Face aux contre-performances enregistrées dans bon nombre d'entre elles ces derniers temps, il se pose alors de réels problèmes de gouvernance d'entreprises chez nous.

Au niveau des syndicats, notre confédération fait surtout un effort de formation de formateurs des travailleurs, dans le cadre de la promotion du dialogue social. La CSA-BENIN à ce titre participe à plusieurs cadres de dialogue social tel que le Conseil National du Travail, la Grande commission de négociations Gouvernement Centrales Syndicales, ainsi que les Conseils d'Administration des entreprises.

La CSA-BENIN s'appuie sur les 8 conventions fondamentales de l'OIT à savoir les 29,87, 98 100, 105, 111, 138, 182 ainsi que sur la déclaration universelle des droits de l'homme

Les outils souvent utilisés portent sur des séances de sensibilisation à travers des sessions de formation, d'informations et de propagandes. En terme de résultats, on peut souligner le fait que le dialogue social est de plus en plus compris et utilisé par les acteurs concernés.

Au nombre des difficultés généralement rencontrées, il faut surtout mentionner le fait que beaucoup d'employeurs sont réticents à l'organisation des travailleurs en syndicats, aux négociations collectives et par conséquent à la promotion du dialogue social.

En terme de perspectives, il s'agira de continuer le travail de sensibilisation surtout à l'endroit des employeurs pour le respect des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) surtout en ce qui concerne les libertés syndicales. Par ailleurs, le dialogue social est un outil très important pour les syndicalistes dans la résolution des problèmes. Il est souvent utilisé à tous les niveaux, sauf que les employeurs sont assez réticents à l'utilisation de cet outil et dans beaucoup de cas, ils ne respectent pas les engagements pris lors de ce dialogue. Dans ces conditions des efforts supplémentaires de sensibilisation des employeurs à travers le Conseil National du Patronat du Bénin sont nécessaires, surtout les entreprises à fort potentiel polluant ou nuisible. D'où l'importance de la démarche orientée vers la RSAE qui doit évoluer vers une appropriation réelle par les autres confédérations syndicales béninoises à savoir : CSTB, CGTB, COSI, UNSTB, CSPIB, CSUB.

En dehors des organisations syndicales, il y a les associations de consommateurs aux national et international qui, de par leurs missions se préoccupent des questions de responsabilité sociale des acteurs économiques. Comme déjà souligné plus haut, leur implication en Afrique

de l'Ouest a été particulièrement visible avec le programme Qualité de l'UEMOA. Mais au sens large de la RSAE, très peu d'initiatives ou d'expériences significatives existent.

Au plan international, il faut souligner positivement les efforts qui se font au niveau de l'organisation « Consumers International (CI)» qui, depuis l'année 2004, a pris une position claire sur les activités relatives à la RSAE dans le cadre de la normalisation (ISO)⁷.

Il s'agit en fait de la nécessité de promouvoir des standards internationalement reconnus comme une norme ISO en matière de RSAE pour remplacer les nombreux outils (codes de conduite, charte, guide d'évaluation, etc..) actuellement utilisés au niveau national ou régional. Mais dans ce cadre, elle a formulé un certain nombre d'exigences dont le groupe de travail en charge de cette initiative doit prendre en compte, entre autres :

- la valorisation des outils déjà disponibles auprès de certaines institutions
- le fait que cette norme ISO sur la RSAE ne doit pas remplacer entièrement les outils spécifiques, mais les compléter de sorte à devenir une certaine passerelle entre les législations nationales et les normes internationales (Nations Unies, OIT, OCDE, etc..) d'une part, et ces outils ainsi que les initiatives volontaires d'évaluation ou de notation d'autre part.

5. POSITIONNEMENT DES AUTRES ACTEURS ET PERSPECTIVES

Comme indiqué dans la méthodologie, l'étude a pris en compte, en dehors des entreprises et de l'Etat, deux autres acteurs non négligeables que sont les syndicats et les associations de consommateurs. Ainsi, on observe que dans la plupart des pays concernés, les revendications qui sont faites par ces acteurs ne sont pas encore spécialement orientées vers la RSAE et le vide syndical existe dans certaines entreprises. Par contre, tous les pays ont une ou plusieurs associations de consommateurs et en rapport avec le cadre institutionnel créé dans l'espace UEMOA, ces dernières commencent à bénéficier des formations appropriées sur le programme qualité en cours. Elles participent également de plus en plus aux divers comités mis en place dans le cadre de la normalisation sans pour autant exiger systématiquement la mise en place et le respect d'une logique de RSAE.

D'une manière générale, on peut reconnaître que des efforts sont en cours dans les différents pays grâce au programme qualité de l'UEMOA. Dans ce cadre, les Etats ont mis en place un arsenal juridique et institutionnel qui pose timidement ou partiellement la question de la RSAE, mais c'est la rigueur dans l'application des mesures et dispositions qui rentrent dans ce cadre qui constitue le principal défi, dans un contexte où la corruption prend le pas sur les principes de bonne gouvernance. Par ailleurs, la nécessité s'impose pour les pays de la sous-région d'œuvrer à une réelle harmonisation des normes qui dépassent le cadre actuel de la gestion de la qualité pour prendre en compte en vraie grandeur la RSAE. C'est une condition indispensable pour une réelle intégration économique. Dans cette logique, il s'agira donc pour les organisations de la société civile en général de se mobiliser pour s'approprier les questions relatives à la RSAE afin d'exiger des entreprises et de l'Etat le respect des normes reconnues dans les conventions internationales.

⁷ Voir annexe 2 le document de position publié par Consumers International à ce sujet.

CONCLUSION

Cette étude nous a permis de constater que la grande majorité des entreprises n'ont réellement pas connaissance de la norme Responsabilité Sociale des Acteurs Economiques. En effet, les entreprises avaient pour la plupart des informations seulement sur ISO 9000 et ISO 14000. S'il est vrai que ce soit à partir de ces dernières normes que certaines des entreprises avaient été sélectionnées et soumises au processus d'inscription à la démarche de certification ISO, force est de reconnaître que le respect des normes ISO 9000 et ISO 14000 constitue un préalable indispensable à la mise en œuvre de la norme SA8000 qui est la plus récente.

Elle a révélé l'évidence que, malgré cette sous information des entreprises, certaines d'entre elles fonctionnent dans l'esprit de ces normes. Cela se remarque dans la description des outils et des démarches vers l'application des clauses contenues dans le droit du travail, les principaux documents spécifiques et suite aux interactions des structures telles que le CEBENOR, le MEHU à travers l'Agence Béninoise pour l'Environnement (ABE) et l'OBSS au Bénin, comme c'est le cas dans les autres pays de la sous-région. Par leurs exigences, ces structures prédisposent donc les entreprises au respect des normes de RSE telles que la norme SA8000.

Avec le processus en cours et les informations complémentaires obtenues sur la RSE, la plupart des entreprises enquêtées manifestent un intérêt à découvrir davantage les normes existantes en matière de RSE et à s'inscrire au chantier de l'Alliance qui travaille sur cette thématique.

Au total, l'engagement de la direction des entreprises envers la qualité et l'amélioration semble être renouvelé à travers l'intérêt manifesté pour une description fondamentale des activités couvrant l'esprit du système qualité, son fonctionnement, les indicateurs de management et une documentation plus ou moins détaillée selon l'entreprise. On note également la volonté de découvrir la documentation spécialisée et de s'inscrire à des procédures centralisées, des instructions techniques, des opérations standardisées et des spécifications techniques, ainsi que les plans détaillés établis pour des situations spécifiques.

Les entreprises enquêtées, à travers les perspectives ci-dessus évoquées donnent la preuve qu'elles s'attachent maintenant à renouveler leur système de documentation et d'application du management de la qualité, en se centrant davantage sur les processus et en tirant le plus grand parti possible de la réflexion sous-jacente à la nouvelle norme SA 8000

Pour celles qui sont encore loin de l'adhésion aux normes ISO, il faut souligner que le respect de ces normes et en particulier celles relatives à la RSE (telle que la SA 8000) est axée sur la mise en œuvre de la responsabilité des entreprises ou organisations dans les domaines des standards de référence en matière de droits de la personne et du travail.

L'approche est fondée sur le partenariat, le consensus et la participation de toutes les parties prenantes et elle vise le développement d'éléments incitatifs pour les entreprises en vue de gérer l'environnement du travail de manière responsable. Les utilisateurs de SA8000 rapportent qu'ils ont mis en place de meilleures conditions internes de travail et que les clients apprécient le fait qu'ils appliquent les normes internationales, de référence,

Le recours à SA8000 permet à l'entreprise de communiquer de manière systématique ses valeurs à ses parties prenantes. Le système SA8000 ne vise pas à remplacer la liberté syndicale ou les lois du travail. Il peut en revanche constituer un outil utile pour les

travailleurs, les responsables et d'autres protagonistes en vue d'une recherche systématique d'amélioration de l'environnement du travail.

Les entreprises africaines, pour la plupart en marge de ces normes, doivent, au regard des nouvelles exigences liées à l'intégration régionale et à la mondialisation de l'économie, revisiter leurs démarches pour être en phase avec ce processus.

Cela pourra se faire en accordant une attention particulière aux différents aspects soulevés dans la RSE, au nombre desquels on peut citer :

- a) la soumission aux lois et aux normes internationales pertinentes
- b) la considération de l'opinion des parties lors de l'implantation de la norme
- c) le développement de la politique d'éthique par l'entreprise incluant les politiques anti-corruption
- d) la vérification de la qualité de formation offerte au personnel.
- e) la qualité des relations avec les communautés environnantes .
- f) la fréquence de la communication avec les parties prenantes et le public.

Bibliographie (Eléments de)

1. UEMOA (2004) : Projet de législation communautaire sur l'information et la protection des consommateurs
2. *Répertoire des entreprises Nigériennes : Chambre du Commerce d'Agriculture d'Industrie et de l'Artisanat du Niger ;*
3. *Répertoire des Industries du Niger : Direction Nationale de l'Industrie ;*
4. *Direction Nationale de la Normalisation, de la Qualité et de la Métrologie : les rapports des études menées.*
5. Bulletins Novethic'Info : L'information hebdomadaire des acteurs de l'économie responsable ; N°120 à 150
6. UEMOA : Mise en place d'un système d'accréditation, de normalisation et de promotion de la qualité
7. Décret N° 2002-310 du 11 juillet 2002 portant institution du Système National de Normalisation et de Gestion de la Qualité
8. National CODEX COMMITTEE Re-inaugurated
9. CEBENOR : Catalogue 2004 – Programme de Formation et autres brochures
10. MICPE : Liste des importateurs régulièrement inscrits
11. QUALINORM : Bulletin d'information du Centre Béninois de Normalisation et de Gestion de la Qualité ; N° 3, septembre 2003
12. Principaux sites WEB utilisés

www.izf.net

www.sir.ci

www.elf-gabon.com

www.sonatel.sn

www.tractafric.com

www.novethic.fr

ANNEXES 1 : Outils utilisés

QUESTIONS PRINCIPALES ADRESSEES AUX RESPONSABLES CEBENOR (Structure étatique)

1. Quels sont la mission et les objectifs du CEBENOR ? (demander la documentation utile : fiche de présentation).
2. Quelles sont les stratégies mises en œuvre pour atteindre les objectifs ci-dessus
3. Quels sont les résultats obtenus et les perspectives?
4. Avez-vous entendu parler une fois de la responsabilité sociale des entreprises ou des acteurs économiques ? Si oui à quelle(s) occasion(s) ? Expliquez ?
5. Qu'est ce que la notion de responsabilité sociale des acteurs économiques signifie pour votre centre?
6. Qu'est-ce que votre centre fait concrètement dans le domaine de la responsabilité sociale des acteurs économiques (RSAE) ou dans un domaine proche en vue d'assurer l'émergence d'entreprises citoyennes offrant des produits propres à la consommation et choisis par des consommateurs responsables?
7. Quelle est l'approche globale ou la démarche adoptée ? Décrivez-la et fournissez la documentation de référence.
8. Cette approche se réfère t-elle à certaines normes internationales ? Si oui lesquelles ? Sinon pourquoi ?
9. Quels sont les outils utilisés dans ce cadre? Décrivez-les.
10. Quels sont les résultats obtenus?
11. Quelles sont les difficultés rencontrées et les solutions adoptées et / ou préconisées ?
12. Quelles sont les perspectives actuelles ?
13. Quelle place le dialogue occupe dans ces outils ?
14. Quelles sont les forces et les faiblesses de vos outils dans ce cadre ?
15. Quelles sont les améliorations possibles qu'on peut apporter ?
16. Quelles sont les autres structures que vous connaissez et qui sont engagées dans la démarche RSAE ? Donnez le maximum de précisions sur ces structures et ce qu'elles en pensent ?

**QUESTIONS PRINCIPALES A POSER AUX RESPONSABLES DES
ENTREPRISES SELECTIONNEES POUR L'ETUDE DE CAS** (Prendre les
adresses complètes des enquêtés)

1. Avez-vous entendu parler une fois de la responsabilité sociale des entreprises ou des acteurs économiques ? Si oui à quelle(s) occasion(s) ? Expliquez ?
2. Qu'est ce que la notion de responsabilité sociale des acteurs économiques signifie pour vous ou pour votre entreprise ?
3. Est-ce que votre entreprise s'est inscrite dans la logique de responsabilité sociale des acteurs économiques (RSAE) ?
4. Si oui depuis quand et pourquoi?
5. Sinon pourquoi ? (Passer à la question N° 13)
6. Comment la RSAE s'opérationnalise dans votre entreprise ? En d'autres termes, comment cette logique est-elle développée?
7. Quels sont les outils utilisés ? Décrivez-les.
8. Quelle place le dialogue occupe dans ces outils ?
9. Quelle est l'approche globale ou la démarche adoptée ? Décrivez-là et fournissez la documentation de référence.
10. Cette approche se réfère t-elle à certaines normes internationales ? Si oui lesquelles ? Sinon pourquoi ?
11. Quels sont selon vous les avantages et les inconvénients liés à un tel choix stratégique (logique RSAE) ?
12. Quelles sont les forces et les faiblesses de vos outils dans ce cadre ?
13. Quelles sont les améliorations possibles qu'on peut apporter ?
14. Quelles sont les autres entreprises que vous connaissez et qui sont engagées dans la démarche RSAE ? Donnez le maximum de précisions sur ces entreprises et ce qu'elles en pensent ?
15. Serez-vous prêt à engager votre entreprise dans une démarche de RSAE centrée sur le dialogue entre les parties prenantes ? Justifier votre réponse.
16. Le cas échéant, comment y parviendrez-vous ?
17. Quelles sont vos attentes par rapport à cette étude et par rapport à la dynamique du chantier RSAE ?
18. Autres observations pertinentes

QUESTIONS PRINCIPALES ADRESSEES A LA Chambre de Commerce et d'Industrie du BENIN

1. Quels sont la mission et les objectifs de la CCIB ? (demander la documentation utile : fiche de présentation).
2. Quelles sont les stratégies mises en œuvre pour atteindre les objectifs ci-dessus
3. Quels sont les résultats obtenus et les perspectives?
4. Avez-vous entendu parler une fois de la responsabilité sociale des entreprises ou des acteurs économiques ? Si oui à quelle(s) occasion(s) ? Expliquez ?
5. Qu'est ce que la notion de responsabilité sociale des acteurs économiques signifie pour votre centre?
6. Qu'est-ce que votre structure fait concrètement dans le domaine de la responsabilité sociale des acteurs économiques (RSAE) ou dans un domaine proche en vue d'assurer l'émergence d'entreprises citoyennes offrant des produits propres à la consommation et choisis par des consommateurs responsables?
7. Quelle est l'approche globale ou la démarche adoptée ? Décrivez-la et fournissez la documentation de référence.
8. Cette approche se réfère t-elle à certaines normes internationales ? Si oui lesquelles ? Sinon pourquoi ?
9. Quels sont les outils utilisés dans ce cadre? Décrivez-les.
10. Quels sont les résultats obtenus?
11. Quelles sont les difficultés rencontrées et les solutions adoptées et / ou préconisées ?
12. Quelles sont les perspectives actuelles ?
13. Quelle place le dialogue occupe dans ces outils ?
14. Quelles sont les forces et les faiblesses de vos outils dans ce cadre ?
15. Quelles sont les améliorations possibles qu'on peut apporter ?
16. Quelles sont les autres structures que vous connaissez et qui sont engagées dans la démarche RSAE ? Donnez le maximum de précisions sur ces structures et ce qu'elles en pensent ?

ANNEXE 2 : Liste des personnes associées

1. Gustave ASSAH et Euloge AGBESSI pour le Bénin, Assistants au GRAPAD / CREFAC
2. Gilles da COSTA, Economiste consultant (pour les autres pays)
3. Siméon Toundé DOSSOU, Syndicaliste Agro-forestier (pour les organisations syndicales)
4. Mahaman Nouri , Association de Défense des Droits des Consommateurs / ADDC – Wadata) et als (pour le Niger)
5. Sékou SANGARE, Economiste Consultant et membre de l'Association Nationale des Consommateurs (pour le Mali)

ANNEXE 3 : Document de position de Consumers International



Consumers International position on Corporate Social Responsibility activities in ISO

Consumers International (CI) strongly supports the initiative on Corporate Social Responsibility (CSR) standardisation by the International Organisation for Standardization (ISO). Internationally agreed CSR standards or guidelines can offer a more transparent view of CSR activities and policies, in a given company, than the many different codes of conduct that many companies currently use.

ISO is a well recognised body on a international scale. Therefore, an ISO CSR standard or guideline will have a much broader target group than CSR standards and tools developed nationally or by single companies, groups of companies, NGOs or others. This means that ISO activities could result in a major increase in the number of companies working seriously with CSR issues.

1. Background

Promoting the ethical behaviour of transnational companies has been a central concern of CI for many years. [The Consumers International Consumer Charter for Global Business](#) outlines what consumers expect from business in terms of ethics, competition, product standards, marketing, disclosure of information and labelling, and consumer redress.

2. CSR reporting

In the area of CSR, CI has been actively involved in the Global Reporting Initiative (GRI). The invitation from the GRI to join the Charter Group offered CI a distinct advantage over many of the wide range of civil society organisations involved in CSR. CI was able to participate directly in the GRI process and was able to play a founding role in this project, from its inception. CI's long-term CSR strategy is to include the promotion of consumer rights, to gain high-level entrance in the area of sustainability reporting while ensuring that they are in line with consumers' interests, and at the same time raise and enhance CI's international profile. CI has provided input on how reporting should develop further and be best advanced in relation to consumers' needs.

3. Development of standards and rules

The CI World Congress 2003 stated that the development of international rules and standards is an essential tool to protect consumers in a globalised economy. These rules and standards are made by a number of bodies. Harmonisation of standards should only be undertaken where there is a clear benefit for consumers and where it is understood that the standards-setting process must respect democratic values. CI and its members should be able to play an active role in standardisation. They should participate in the promotion of CI policies in technical committees preparing national and international standards of consumer interest. They should act in co-operation with other international bodies representing consumers. All bodies responsible for standard-setting should actively seek and facilitate the participation of consumer representatives in their work.

4. The need for an ISO CSR standard

In 2001 ISO Council requested that ISO COPOLCO considered the viability of international standards in this subject. A COPOLCO working group prepared a report which was discussed by COPOLCO at its June 2002 meeting.

The report was developed in the light of increasing world-wide consumer and public interest in this issue. In particular, polls show the increasing importance consumers assign to the social responsibility leadership of companies. The surveys indicate that consumers expect that multinational firms should meet high health and safety, worker, human rights, consumer protection and environmental standards, no matter where their operations may be located. Investors and shareholders are also increasingly pressuring firms to demonstrate their corporate responsibility programmes and activities. And firms are increasingly asking that their suppliers show that they have corporate responsibility programmes in place. These market actions are buttressed by laws in several jurisdictions which require that, for example, pension fund managers review the corporate social responsibility practices of companies with which they invest. However, in the absence of credible, verifiable information based on internationally agreed-upon standards, the report concluded that it is difficult for all of these parties to make meaningful assessments and decisions about corporate social responsibility practices.

The report identified a large number of existing CSR initiatives. They are evidence of a considerable degree of engagement from all sectors of society on corporate responsibility issues, and that considerable progress has been made towards devising workable approaches. However, there is a tremendous range in quality, content, comprehensiveness and operability among them. As a result, even good efforts to be socially and environmentally responsible may suffer in the confusing sea of variable quality initiatives. Moreover, the wide range and variable quality makes it difficult for firms to know where to turn to, for credible assistance in being responsible and being seen to be doing so, while consumers and other demand-side interests, lack credible tools for distinguishing good corporate citizens from their counterparts. This can discourage businesses from engaging in CSR activities, and consumers and others from trying to reward good behaviour.

The CI representative in COPOLCO supported the conclusions in the report. On the basis of the COPOLCO report, ISO Technical Management Board decided to establish a Strategic Advisory Group, that should decide whether there is a need or role for ISO in regard to CSR standards or guidelines.

5. ISO considerations on whether or not to be active in the CSR area

CI has a seat in the Strategic Advisory Group. Many other relevant major NGOs are members of the Advisory Group, and the group is more stakeholder balanced than ISO working groups usually are.

The advisory group finished its work in April 2004. The conclusions from the group is an important input to the conference on CSR that ISO will arrange in Stockholm on 21-22 June, 2004.

6. CI position on standards and CSR

The following bullet points are not an exhaustive list of CI's demands for an ISO CSR standard or guidance document, but a list of the key issues:

- An ISO standard or guideline can only be a supplement to the many other tools and requirements for companies working with CSR. Therefore, an ISO standard or guideline

does not exclude the need for relevant legal actions, on a national or regional level, and it does not exclude the need for the many other voluntary initiatives.

- Many tools are already available for companies working with CSR. An ISO standard should involve the best of these. That way an ISO standard or guideline could become a bridge between national legislation and international norms (UN, ILO, OECD etc.) on the one hand, and reporting and other voluntary initiatives and tools on the other hand.

- If ISO decides to develop some kind of CSR standard or guideline, ISO must ensure a balanced participation in the development process, to ensure adequate influence of organisations representing the public interest. This means that all relevant major stakeholder groups should be given the opportunity, and if needed, also the resources for participation in the relevant forums.

- Minimum requirements for a CSR standard or guideline include:
 - Compliance with all rules and regulations of the jurisdiction in question.

 - A clear obligation of the company, in close dialogue with relevant stakeholders, to consider relevant international conventions (UN, ILO, etc) and generally accepted international best practices, in order to decide which issues are relevant, when setting up performance objectives and commitments for CSR activities. The considerations, arguments and conclusions drawn should be disclosed to public.

 - Methods to enhance and ensure credibility in claims, made about social responsibility. That is both the credibility of the external reporting of objectives and achievements, and the credibility of the organisation's choice of issues to address (or not) in its CSR activities.

 - Guidance on processes and systems to ensure effective operationalisation of CSR commitments and objectives, and measurable, verifiable results.

 - Techniques for stakeholder and public reporting and communication, if possible with reference to or based on, existing and broadly recognised tools, such as the GRI.

 - Provision of relevant information, in a clear, easily understood and consistent format to enable organisations to be able to inform consumers and other interested parties of the CSR activities of a company, for instance for use in comparative testing of products or services: and also to facilitate dialogue with or between companies, consumer groups and any individual consumer.

 - Taking into account the whole supply chain. Companies, when deciding whether to 'Make or Buy' part or all of their final product or service, are increasingly deciding to outsource to other suppliers. The result is that the supply chain becomes longer and more complex, making it increasingly difficult for the consumer to evaluate a product and service by looking only at the CSR activities of the final manufacturer or supplier. This trend for outsourcing, means that the CSR activities of the suppliers are also relevant, and need to be taken into account by the 'outsourcing' company. Therefore, from a consumer perspective, it is useful and necessary for CSR evaluation to include the supply chain.