

La responsabilité sociale des entreprises

Relations du travail & mutations industrielles

Une contribution des entreprises
au développement durable



Emploi & affaires sociales



Commission européenne

La responsabilité sociale des entreprises

Une contribution des entreprises au développement durable

Emploi & affaires sociales

Relations du travail et mutations industrielles

Commission européenne
Direction générale de l'emploi
et des affaires sociales
Unité D.1

Manuscrit terminé en juillet 2002

Établi sur la base du document COM(2002) 347 final.

Si vous souhaitez recevoir le bulletin d'information électronique «ESmail» de la direction générale de l'emploi et des affaires sociales de la Commission européenne, envoyez un courrier électronique à l'adresse suivante: empl-esmail@cec.eu.int — le bulletin d'information paraît régulièrement en allemand, anglais et français.

Vous trouverez davantage d'informations sur le thème de la responsabilité sociale des entreprises sur le site http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/csr_index.htm

De nombreuses autres informations sur l'Union européenne sont disponibles sur l'internet via le serveur Europa (<http://europa.eu.int>).

Une fiche bibliographique figure à la fin de l'ouvrage.

Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes, 2002

ISBN 92-894-3825-8

© Communautés européennes, 2002

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source

Printed in Belgium

IMPRIMÉ SUR PAPIER BLANCHI SANS CHLORE

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	4
2. SYNTHÈSE DE LA CONSULTATION AUTOUR DU LIVRE VERT SUR LA RSE	5
3. UN CADRE D'ACTION EUROPÉEN POUR LA RSE	7
4. MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LA RSE ET FACILITER L'ÉCHANGE D'EXPÉRIENCE ET DE BONNES PRATIQUES	12
4.1. MIEUX FAIRE CONNAÎTRE L'IMPACT DE LA RSE SUR LES ENTREPRISES ET LA SOCIÉTÉ	12
4.2. DÉVELOPPER L'ÉCHANGE D'EXPÉRIENCE ET DE BONNES PRATIQUES SUR LA RSE ENTRE LES ENTREPRISES	13
4.3. DÉVELOPPER L'ÉCHANGE D'EXPÉRIENCE ET DE BONNES PRATIQUES SUR LA RSE ENTRE LES ÉTATS MEMBRES	14
4.4. DÉVELOPPER LES CAPACITÉS DE GESTION DE LA RSE	14
4.5. STIMULER LA RSE DES PME	15
5. PROMOUVOIR LA CONVERGENCE ET LA TRANSPARENCE DES PRATIQUES ET DES INSTRUMENTS DE RSE	17
5.1. CODES DE CONDUITE	18
5.2. NORMES DE GESTION	18
5.3. MESURE DES PERFORMANCES, ÉLABORATION DES RAPPORTS ET VALIDATION	19
5.4. LABELS	20
5.5. INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE (ISR)	21
6. CRÉER AU NIVEAU DE L'UE UN FORUM PLURILATÉRAL SUR LA RSE	22
7. INTÉGRER LA RSE À TOUTES LES POLITIQUES DE L'UNION EUROPÉENNE	24
7.1. POLITIQUES DE L'EMPLOI ET DES AFFAIRES SOCIALES	24
7.2. POLITIQUE DE L'ENTREPRISE	25
7.3. POLITIQUE DE L'ENVIRONNEMENT	26
7.4. POLITIQUE DES CONSOMMATEURS	27
7.5. POLITIQUE DES MARCHÉS PUBLICS	27
7.6. POLITIQUES DE RELATIONS EXTÉRIEURES, Y COMPRIS LA POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT ET LE COMMERCE	28
7.7. ADMINISTRATIONS PUBLIQUES	30



1. INTRODUCTION

En juillet 2001, la Commission a présenté le livre vert intitulé «Promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises» (⁽¹⁾). Ce document était destiné, premièrement, à amorcer le débat sur le concept de responsabilité sociale des entreprises (RSE) et, deuxièmement, à définir les moyens de construire un partenariat permettant l'élaboration d'un cadre européen pour la promotion de ce concept.

Le livre vert définissait la RSE comme «l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes» car elles sont de plus en plus conscientes qu'un comportement responsable se traduit par une réussite commerciale durable. La RSE a également trait à une gestion socialement responsable du changement au niveau de l'entreprise. Ce résultat est obtenu lorsque celle-ci s'efforce de trouver des compromis équilibrés, et acceptables par tous, entre les exigences et les besoins de ses parties prenantes. Si elles parviennent à gérer les mutations d'une manière socialement responsable, les entreprises auront un impact positif sur le plan macroéconomique.

La RSE peut donc contribuer à la réalisation de l'objectif stratégique fixé lors du sommet européen de Lisbonne en mars 2000, à savoir de devenir d'ici à l'an 2010 «l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde, capable d'une croissance économique durable accompagnée d'une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi et d'une plus grande cohésion sociale», ainsi qu'à la stratégie européenne de développement durable.

Le processus de consultation sur le livre vert a conforté l'action communautaire dans le domaine de la RSE. Avec la présente communication, qui constitue le suivi du livre vert de l'an dernier, la Commission expose une stratégie communautaire de promotion de la RSE. Cette communication comporte six chapitres. Le premier résume brièvement les résultats du processus de consultation. Le deuxième développe la stratégie européenne visant à promouvoir la RSE, tout en définissant ce concept, sa place par rapport au développement durable et ses retombées sur les entreprises et la société. Les chapitres 3 à 6 décrivent des propositions d'action connexes.

La présente communication s'adresse aux institutions européennes, aux États membres, aux partenaires sociaux, aux associations d'entreprises et de consommateurs ainsi qu'à chaque entreprise et à toute autre partie concernée, puisque la stratégie européenne de promotion de la RSE ne peut être développée et appliquée qu'à travers leur action conjointe. La Commission invite les entreprises et leurs parties prenantes ainsi que les partenaires sociaux des pays candidats à se joindre à cette initiative.

(¹) COM(2001) 366.

2. SYNTHÈSE DE LA CONSULTATION AUTOUR DU LIVRE VERT SUR LA RSE

La Commission a reçu plus de 250 réponses au livre vert, présentées sur Europa (http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/csr_responses.htm). Près de la moitié de ces réponses émanait d'organisations d'employeurs, d'entreprises ou d'associations d'entreprises. Les syndicats et les organisations de la société civile représentaient une autre proportion importante des réponses. En outre, des organisations locales, régionales, nationales, européennes et internationales ainsi que des universitaires et d'autres personnes intéressées ont également exprimé leur point de vue.

Les institutions européennes, Conseil, Parlement, Comité économique et social, Comité des régions, ont aussi adopté des avis sur le livre vert. Enfin, plusieurs États membres ont envoyé leurs observations à la Commission.

Toutes les réponses se félicitaient du livre vert et confirmaient l'utilité d'un vaste débat sur le concept de RSE. Presque toutes les parties — partenaires sociaux et autres instances ayant réagi au livre vert — étaient favorables à une action de la Communauté dans ce domaine.

Néanmoins, des divergences importantes sont également observées dans les exprimées:

- Les entreprises mettent en avant la nature volontaire de la RSE, l'intégration de cette dernière au développement durable et la nécessité d'en définir le contenu à l'échelon planétaire. Elles soulignent qu'il n'y aura pas de solutions «universelles convenant à tous». Selon elles, il serait contre-productif de vouloir réglementer la RSE au niveau de l'UE: une telle initiative briderait la créativité et l'innovation des entreprises, qui constituent le moteur d'un développement réussi de la RSE, et pourrait engendrer des priorités conflictuelles entre les entreprises de différentes régions du monde.
- Les syndicats et les organisations de la société civile soulignent que les initiatives volontaires ne sont pas suffisantes pour protéger les travailleurs et les droits des citoyens. Ils prônent un cadre réglementaire établissant des normes minimales et garantissant un environnement équitable. Ils font également valoir que pour être crédibles, les mesures de RSE ne peuvent être définies, mises en œuvre et évaluées de façon unilatérale par celles-ci; les parties prenantes doivent au contraire être impliquées. Ils demandent en outre des mécanismes efficaces imposant aux entreprises de rendre des comptes sur les retombées de leurs activités dans le domaine social et celui de la protection de l'environnement.
- Les investisseurs invoquent la nécessité d'améliorer la diffusion de l'information et la transparence sur les pratiques des entreprises, la méthodologie des agences de notation et la gestion des fonds d'investissement socialement responsable (ISR) et des fonds de pension.
- Les organisations de consommateurs signalent combien il est important de disposer d'informations fiables et exhaustives sur les conditions éthiques, sociales et environnementales de production et de vente des biens et services pour guider les décisions d'achat.

- Le Conseil, dans sa résolution du 3 décembre 2001, a précisé qu'une approche européenne de la RSE pourrait contribuer au développement de la RSE en complétant les mesures existant aux échelons local et national et en leur apportant une valeur ajoutée. Le Conseil a mentionné que la RSE pouvait non seulement favoriser un niveau élevé de cohésion sociale, la protection de l'environnement et le respect des droits fondamentaux, mais aussi améliorer la compétitivité dans tous les types d'entreprises, de la PME à la multinationale, et dans tous les secteurs d'activités.
- Le Comité économique et social a spécifié que les principes d'action volontaire et de développement environnemental, économique et social durable, associés aux orientations des conventions des organisations internationales actuellement en vigueur devaient servir de cadre de référence aux nouvelles initiatives européennes visant à soutenir les efforts des entreprises dans le domaine de la RSE.
- Selon le Comité des régions, le rôle de l'Union est d'instaurer un cadre favorisant la sensibilisation, promouvant des principes responsables et aidant les entreprises et les pouvoirs publics à intégrer la RSE à leurs activités.
- Le Parlement européen a proposé d'intégrer la RSE à tous les domaines de compétence de l'UE, notamment le financement des mesures sociales et régionales, et de créer au niveau de l'UE une tribune plurilatérale sur ce sujet. Il a plaidé en faveur de l'élaboration de rapports par les entreprises décrivant, selon une triple approche, leur performance sociale et environnementale, y compris la dimension des droits de l'homme.

3. UN CADRE D'ACTION EUROPÉEN POUR LA RSE

DÉFINIR LA RSE

Le concept de RSE est défini comme «l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes».

La principale fonction d'une entreprise est de créer de la valeur, en produisant les biens et services demandés par la société, dégageant ainsi des bénéfices pour ses propriétaires et actionnaires, tout en contribuant au bien-être de la société, en particulier au travers d'un processus continu de création d'emplois. Cependant, de nouvelles formes de pression sociale et commerciale induisent progressivement un changement dans les valeurs et les perspectives d'activité des entreprises.

Les entreprises sont aujourd'hui de plus en plus conscientes qu'à terme le succès commercial et les bénéfices pour les actionnaires ne découlent pas uniquement d'une maximisation des profits à court terme, mais exigent au contraire un comportement qui, pour être axé sur le marché, n'en est pas moins responsable. Elles comprennent qu'elles peuvent contribuer au développement durable en gérant leurs opérations en vue, d'une part, de renforcer la croissance économique et d'accroître leur compétitivité et, d'autre part, de garantir la protection de l'environnement et promouvoir leur responsabilité sociale, y compris les intérêts des consommateurs.

C'est dans ce contexte qu'un nombre croissant d'entreprises a adopté une culture de RSE. En dépit de la variété des approches de la RSE, il existe un large consensus sur ses principales caractéristiques:

- Les entreprises adoptent un comportement socialement responsable en allant au-delà des prescriptions légales et elles s'engagent dans cette démarche volontaire parce qu'elles jugent qu'il y va de leur intérêt à long terme.
- La RSE est intrinsèquement liée au concept de développement durable: les entreprises doivent intégrer les retombées économiques, sociales et environnementales dans leur gestion.
- La RSE n'est pas une option à «rajouter» aux activités centrales de l'entreprise — elle a trait à la gestion même de l'entreprise.

Les initiatives socialement responsables des chefs d'entreprise bénéficient en Europe d'une longue tradition. Ce qui distingue des initiatives passées la conception actuelle de la RSE est la volonté d'en adopter une gestion stratégique et de se doter d'instruments à cet effet. Autrement dit, il s'agit d'une approche commerciale qui place les attentes des parties prenantes et les principes d'une amélioration et d'une innovation constantes au cœur de la stratégie de l'entreprise. Le contenu même de la RSE dépend de la situation de chaque entreprise et de l'environnement dans lequel elle opère, en Europe ou ailleurs. Dans la perspective de l'élargissement, il est cependant important de renforcer une compréhension commune tant dans les États membres que dans les pays candidats.

RSE: UNE RECONNAISSANCE CROISSANTE

La notion de RSE est reconnue par les entreprises, les décideurs politiques et les autres parties prenantes comme un élément important de nouvelles formes de gouvernance pouvant les aider à réagir aux mutations fondamentales suivantes:

- La mondialisation a ouvert aux entreprises de nouvelles perspectives, mais elle a également rendu leur organisation plus complexe; en outre, le déploiement croissant des activités des entreprises à l'étranger fait apparaître de nouvelles responsabilités à l'échelon planétaire, notamment dans les pays en voie de développement.
- Les considérations liées à l'image et à la réputation jouent un rôle croissant dans l'environnement concurrentiel des entreprises, alors que les consommateurs comme les ONG attendent plus d'informations sur les conditions de production des biens et services, ainsi que sur leurs retombées sur le développement durable, et tendent à récompenser, dans leur comportement, les entreprises adoptant une attitude sociale et environnementale responsable.
- Conséquence partielle de tout cela, les intervenants financiers, afin d'être en mesure de mieux identifier les facteurs intrinsèques de risque et de succès d'une entreprise, ainsi que sa capacité de réponse à l'opinion publique, demandent que leur soient fournies des informations allant au-delà des traditionnels rapports financiers.
- La connaissance et l'innovation devenant de plus en plus cruciales pour la compétitivité, les entreprises ont davantage intérêt à retenir une main-d'œuvre compétente très qualifiée.

LA DIMENSION MONDIALE DE LA RSE

Les réponses au livre vert ont montré la dimension planétaire des questions et préoccupations liées à la RSE reflétant le fait qu'un nombre croissant d'entreprises, y compris des PME, développent de plus en plus leurs activités au niveau international, alors qu'elles tirent profit de la libéralisation des marchés et de l'intégration des échanges et s'approvisionnent auprès de filiales et de fournisseurs dans les pays en voie de développement.

La gouvernance mondiale et les liens entre le commerce, l'investissement et le développement durable sont des questions fondamentales dans le débat sur la RSE. De fait, une prise de conscience des questions et préoccupations liées à la RSE aidera à promouvoir des investissements de nature plus durable ainsi qu'une coopération au développement et des transferts de technologie plus efficaces.

La libéralisation des échanges et des marchés financiers devrait s'accompagner d'un progrès approprié vers un système efficace de gouvernance au niveau international, y compris dans ses dimensions sociales et environnementales. La mondialisation expose aussi de plus en plus les entreprises à la criminalité économique transfrontalière, exigeant une réponse internationale.

En respectant les normes internationales, les entreprises multinationales peuvent contribuer à assurer un fonctionnement des marchés mondiaux plus propice au développement durable, et il est dès lors important de fonder la promotion de la RSE sur les normes et accords internationaux.

Ces accords sont actuellement de deux types. Premièrement, les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales constituent l'ensemble le plus exhaustif de règles approuvées à l'échelon international sur les activités de ce type d'entreprises. Dans leur action de promotion de la RSE auprès des pays en voie de

développement, les entreprises de l'UE devraient faire la preuve et informer l'opinion publique de leur adhésion à ces principes partout dans le monde. Deuxièmement, au-delà de la RSE, il existe des accords internationaux dont l'application devrait être encouragée par les gouvernements. Dans sa communication intitulée «Promouvoir les normes fondamentales du travail et améliorer la gouvernance sociale dans le contexte de la mondialisation» ^(?), la Commission a souligné la nécessité, dans le cadre de la mondialisation, de respecter les normes fondamentales du travail. Elle a notamment relevé le caractère universel des normes fondamentales du travail et la nécessité, pour les codes de conduite, d'inclure les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT).

Dans le même temps, l'identification des références communes pour la dimension mondiale de la RSE est un défi en raison de la diversité des cadres politiques domestiques et des réglementations pour la protection des travailleurs et de l'environnement. Un certain nombre d'initiatives dans lesquelles les sociétés européennes participent, tel que Investors for Africa, le World Business Council for Sustainable Development, ou l'initiative «Global Compact» des Nations unies, ont cherché à identifier des principes fondamentaux et leurs pratiques. L'approche sous-jacente devrait être qu'au niveau mondial, tout comme au niveau européen, la mise en œuvre des principes de la RSE devrait également aller au-delà des exigences légales auxquelles les entreprises doivent se conformer, et que ces approches devraient comporter la consultation des parties prenantes locales.

Les réponses au livre vert ont également souligné le rôle important joué par les gouvernements, les organisations internationales et la société civile dans la sensibilisation et la mise en œuvre des normes sociales et environnementales adoptées internationalement. La plus-value de l'activité de l'UE dans ce domaine et dans la promotion de la dimension internationale de la RSE est développée dans la section 7.6.

LES DÉFIS D'UNE PLUS LARGE DIFFUSION

Les obstacles à surmonter pour parvenir à une plus large prise de conscience, diffusion et adoption de pratiques socialement responsables au sein des entreprises ont pour origine l'insuffisance:

- des connaissances sur le lien entre la RSE et les performances économiques des entreprises (les «arguments économiques»);
- du consensus entre les différentes parties concernées autour d'un concept adéquat tenant compte de la dimension mondiale de la RSE et, notamment, de la diversité des cadres stratégiques nationaux;
- de la formation, générale et professionnelle, sur le rôle de la RSE, notamment dans les écoles de commerce et de gestion;
- de la sensibilisation et des ressources au sein des PME;
- de la transparence, qui provient du manque d'instruments largement reconnus pour concevoir, gérer et décrire les politiques de RSE;
- de la reconnaissance et l'acceptation, par les consommateurs et les investisseurs, de comportements socialement responsables;
- de la cohérence dans la politique des pouvoirs publics.

(?) COM(2001) 416.

VERS UN CADRE D'ACTION DE L'UE EN FAVEUR DE LA RSE

Par principe, l'adoption d'une politique de RSE est une décision des entreprises mêmes, qui naît de façon dynamique de leur interaction avec leurs parties prenantes. Néanmoins, puisqu'il apparaît que la RSE apporte une valeur à la société en contribuant au renforcement du développement durable, les pouvoirs publics ont un rôle à jouer en favorisant des pratiques sociales et environnementales responsables dans les entreprises.

La nécessité d'une promotion, par les pouvoirs publics, des résultats obtenus grâce à la RSE découle aussi de la gouvernance inadéquate aux échelons mondial et national. Dans sa communication intitulée «Vers un partenariat mondial pour un développement durable» (13 février 2002), la Commission a souligné les retombées négatives potentielles d'une mondialisation non maîtrisée. Grâce à leurs politiques en matière de RSE, les pouvoirs publics peuvent imprimer une évolution positive à la mondialisation en promouvant, au sein des entreprises, de bonnes pratiques complétant leurs efforts en faveur du développement durable.

L'action communautaire dans le domaine de la RSE doit se fonder sur les principes fondamentaux établis dans les accords internationaux et tenir pleinement compte de la subsidiarité. Dans ce cadre, il existe au moins deux raisons justifiant la pertinence et la nécessité d'une action communautaire en faveur de la RSE. Premièrement, la RSE peut être un instrument utile pour soutenir le développement des politiques communautaires. Deuxièmement, la prolifération d'instruments difficilement comparables de RSE (normes de gestion, programmes de label et certification, élaboration des rapports, etc.) est source de confusion pour les entreprises, les consommateurs, les investisseurs, d'autres parties prenantes et la population, ce qui peut ensuite générer des distorsions sur le marché. Par conséquent, l'Union peut, par son action, faciliter la convergence des instruments utilisés en vue d'assurer le fonctionnement correct du marché intérieur et de préserver un environnement équitable.

Les pratiques et instruments de RSE seront plus efficaces s'ils s'inscrivent dans le cadre d'un effort général de toutes les parties concernées tendant à la réalisation d'objectifs communs. Ils devraient être transparents et fondés sur des critères ou valeurs de référence clairs et vérifiables. La politique des pouvoirs publics peut contribuer à l'élaboration d'un cadre d'action promouvant la transparence, et donc la crédibilité, des pratiques socialement responsables des entreprises.

Principes d'une action communautaire

La Commission propose de fonder sa stratégie de promotion de la RSE sur un certain nombre de principes, qui sont les suivants:

- reconnaissance de la nature volontaire de la RSE;
- nécessité de rendre les pratiques de la RSE crédibles et transparentes;
- focalisation sur les activités où l'intervention de la Communauté apporte une valeur ajoutée;
- approche équilibrée et exhaustive de la RSE, englobant les aspects économiques, sociaux et environnementaux, ainsi que les intérêts des consommateurs;
- prise en compte des besoins et caractéristiques des PME;
- soutien et respect des accords et instruments internationaux existants (normes fondamentales du travail de l'OIT, principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales).

La Commission propose d'axer sa stratégie sur les domaines suivants:

- 1) mieux faire connaître l'impact positif de la RSE sur les entreprises et les sociétés, en Europe et dans le monde entier, notamment au sein des pays en voie de développement;
- 2) renforcer l'échange d'expérience et de bonnes pratiques sur la RSE entre entreprises;
- 3) promouvoir le développement des capacités de gestion de la RSE;
- 4) stimuler la RSE des PME;
- 5) faciliter la convergence et la transparence des pratiques et instruments de RSE;
- 6) créer au niveau européen un Forum plurilatéral sur la RSE;
- 7) intégrer la RSE aux politiques communautaires.

La Commission est prête à impliquer le plus possible les pays candidats dans la mise en œuvre de cette stratégie. Elle encouragera également la RSE en tant qu'incitation à renforcer le développement durable et la bonne gouvernance dans les pays en voie de développement.



4. MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LA RSE ET FACILITER L'ÉCHANGE D'EXPÉRIENCE ET DE BONNES PRATIQUES

4.1. MIEUX FAIRE CONNAÎTRE L'IMPACT DE LA RSE SUR LES ENTREPRISES ET LA SOCIÉTÉ

Les réponses au livre vert reflètent le large consensus des entreprises sur l'importance stratégique que revêtira la RSE pour asseoir leur succès commercial à long terme.

Le potentiel des politiques de RSE à renforcer la symbiose entre l'entreprise et la société a déjà été démontré dans des domaines comme la croissance durable, l'éducation et la cohésion sociale. La RSE peut contribuer à créer au sein de l'entreprise une atmosphère de confiance, qui se traduit par un engagement plus marqué des salariés et de meilleurs résultats sur le terrain de l'innovation. Un climat similaire de confiance dans les relations de coopération avec d'autres parties prenantes (partenaires commerciaux, fournisseurs et consommateurs) peut accroître les performances externes en matière d'innovation. La confiance des consommateurs, stimulée par la RSE, peut être un puissant facteur de croissance économique. Plus spécifiquement, à travers des pratiques socialement responsables, les entreprises peuvent jouer un rôle important en prévenant et combattant la corruption et en empêchant leur utilisation pour le blanchiment de l'argent et le financement d'activités criminelles.

Les politiques de RSE peuvent aussi accroître les bienfaits qu'apportent les entreprises à la société en termes d'innovation. Les pratiques innovantes visant l'amélioration de la qualité de l'emploi, des lieux de travail plus sûrs et mieux adaptés aux salariés, l'intégration de l'égalité des sexes et le transfert de l'innovation ou de la technologie vers les communautés locales et les pays en voie de développement avec, pour résultat, un développement social et économique Nord-Sud plus équitable sont autant d'exemples d'avantages que la société peut retirer de l'action d'entreprises novatrices. De fait, la RSE peut jouer un rôle positif et stimuler le développement de pays tiers en facilitant le dialogue entre ces pays — leurs pouvoirs publics, leurs partenaires sociaux et leur société civile — et les entreprises étrangères.

Le désir qu'ont les entreprises d'améliorer leur gestion des risques constitue un puissant facteur d'acceptation de la RSE. Elles s'accordent généralement à dire qu'une approche socialement responsable les aide à gérer leurs risques, leurs immobilisations incorporelles, leurs processus internes et leurs relations avec leurs parties prenantes internes et externes. D'aucuns prétendent aussi que les possibilités et avantages dont profite une entreprise en respectant les conventions, normes ou instruments internationaux non contraignants dans le domaine social et celui de la protection de l'environnement peuvent compenser ses coûts. Bien que croyant en un impact positif de la RSE sur la compétitivité, en particulier à long terme, la plupart des entreprises ne sont pas en mesure de quantifier ces retombées.

Des preuves fiables de la contribution de la RSE à la compétitivité et au développement durable, notamment des PME, seraient le meilleur argument, le plus efficace, pour encourager les entreprises à l'adopter. Il serait notamment envisageable:

- de renforcer les études sur les moyens et les circonstances permettant aux entreprises socialement responsables de contribuer à l'objectif d'une compétitivité accrue et d'un développement de nature plus durable: la définition d'un domaine prioritaire concernant «les citoyens et la gouvernance dans la société de la connaissance» au sein du programme-cadre 2002-2006 de la Communauté européenne consacré à la recherche, au développement technologique et aux activités de démonstration permettra d'acquérir ces données;
- de soutenir les activités lancées à l'initiative des entreprises, des partenaires sociaux, des établissements d'enseignement et de formation et d'autres parties prenantes en vue de davantage sensibiliser à la RSE et d'améliorer les connaissances sur ce sujet;
- d'analyser et de diffuser l'information sur les pratiques socialement responsables et leurs retombées sur les entreprises et les pays d'accueil.

4.2. DÉVELOPPER L'ÉCHANGE D'EXPÉRIENCE ET DE BONNES PRATIQUES SUR LA RSE ENTRE LES ENTREPRISES

Dans leurs réponses au livre vert, les organisations d'employeurs ainsi que les entreprises mêmes ont souligné combien il était important qu'elles échangent leurs expériences respectives et leurs bonnes pratiques de RSE, comme vecteur majeur de la promotion de ce concept. Les entreprises peuvent ainsi se familiariser avec cette notion, se situer par rapport à leurs concurrents et dégager un consensus sur les instruments à utiliser, tels que les normes d'élaboration des rapports et les procédures de vérification. Ces échanges pourraient être particulièrement fructueux sur le plan sectoriel où ils sont susceptibles de jouer un rôle crucial en identifiant les défis communs et les possibilités de coopération entre concurrents. Une telle coopération pourrait réduire les coûts entraînés par l'adoption d'une politique de RSE et contribuer à l'instauration d'un cadre équitable. Elle permettrait également de faire connaître la RSE tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Les coopératives, mutuelles et associations, en tant qu'organisations fondées autour d'un groupe de membres, savent depuis longtemps allier viabilité économique et responsabilité sociale. Elles parviennent à un tel résultat grâce à un dialogue entre leurs parties prenantes et une gestion participative, et peuvent donc constituer une référence majeure pour les entreprises.

L'efficacité des forums existants d'échange de bonnes pratiques et d'expérience aux niveaux local, régional, national et communautaire pourrait être renforcée grâce à une meilleure mise en réseau et une meilleure coordination de leurs activités.

L'intégration de la RSE à l'action des réseaux européens de soutien aux entreprises faciliterait le dialogue et la coopération entre ces derniers.

4.3. DÉVELOPPER L'ÉCHANGE D'EXPÉRIENCE ET DE BONNES PRATIQUES SUR LA RSE ENTRE LES ÉTATS MEMBRES

De nombreux États membres ont élaboré des politiques de RSE, différentes les unes des autres, car reflétant les traditions, situations et défis de chaque pays. Afin de faciliter l'échange d'informations sur les politiques nationales et de conforter ses travaux sur la RSE, la Commission a convoqué un groupe de représentants sociaux à haut niveau des États membres, qui se sont réunis à intervalles réguliers.

La Commission continuera de faciliter l'échange d'informations et la diffusion de bonnes pratiques ayant trait aux stratégies et activités de sensibilisation, notamment à l'intention des PME, les initiatives visant à explorer et établir des systèmes de gestion de la qualité totale, ainsi que d'autres politiques (législation et assistance dans le domaine de la RSE). Elle proposera également un examen réciproque des pratiques socialement responsables dans les États membres visant à évaluer les performances et la valeur ajoutée des cadres réglementaires et des programmes de suivi mis en place.

4.4. DÉVELOPPER LES CAPACITÉS DE GESTION DE LA RSE

La plupart des réponses au livre vert soulignent l'importance de la formation générale et professionnelle du personnel de direction, des salariés et des autres intervenants dans la promotion de la RSE. Le système éducatif, à tous les niveaux, a un rôle crucial à jouer pour promouvoir la responsabilité sociale des citoyens, y compris ceux qui vont travailler ou travaillent au sein ou en dehors du secteur commercial. Il peut remplir ce rôle en permettant aux citoyens de comprendre et d'apprécier les valeurs sociales, environnementales ou éthiques et en leur donnant des outils pour prendre des décisions en connaissance de cause. À cet égard, les formations générales et professionnelles à la gestion d'entreprise présentent un intérêt particulier par rapport à la RSE. La promotion d'un véritable dialogue sur ce sujet entre le monde des entreprises et celui de l'éducation peut contribuer à favoriser les principes et pratiques de la RSE.

Les systèmes éducatifs, entreprises, représentants des salariés et autres parties prenantes, y compris les consommateurs, pourraient étoffer leurs échanges de bonnes pratiques sur l'intégration des principes de RSE à l'enseignement général et aux formations à la gestion d'entreprise.

Les Fonds structurels apportent un soutien financier significatif à la reconversion économique et sociale des zones ayant des difficultés structurelles, ainsi qu'à l'ajustement et la modernisation de leurs politiques et systèmes d'enseignement, de formation et d'emploi, en particulier en vue d'accroître la capacité d'adaptation et d'insertion professionnelle des travailleurs. À cet égard, le Fonds social européen pourrait servir à promouvoir la RSE dans les formations destinées au personnel de direction et à d'autres salariés, ainsi qu'à concevoir, en collaboration avec les entreprises, du matériel didactique et des cours pour les centres d'enseignement, y compris ceux participant à l'éducation et la formation tout au long de la vie.

4.5. STIMULER LA RSE DES PME

Le concept de RSE a principalement été élaboré par et pour les grandes multinationales. Conformément à la stratégie de la Commission axée sur les petites entreprises (think small first), le concept, les pratiques et les instruments de la RSE devraient être adaptés à la situation spécifique des PME, qui représentent la vaste majorité des entreprises européennes. Du fait de leur moindre complexité et du rôle marqué du chef d'entreprise, les PME gèrent souvent leur impact sur la société de façon plus intuitive et informelle que les grandes entreprises. En réalité, de nombreuses PME ont déjà adopté des pratiques sociales et environnementales responsables sans être familières du concept ou mener une politique de communication à ce sujet. Celles-ci sont souvent définies et comprises par les PME comme des pratiques responsables de gestion d'entreprise.

Au total, 50 % des PME européennes récemment interrogées ⁽³⁾ indiquent déjà mener des activités sociales et environnementales responsables dans l'intérêt de leurs parties prenantes externes. Leur engagement dans le domaine social ou au sein de leur communauté pourrait être décrit comme étant de portée locale, de nature occasionnelle et détaché de leur stratégie commerciale. La principale motivation serait la conception éthique du chef d'entreprise/directeur, même si de nombreuses PME reconnaissent en tirer des bénéfices, tels que de meilleures relations avec les consommateurs et leur communauté locale. En outre, une corrélation positive entre la priorité stratégique des PME et leurs activités socialement responsables peut être établie: les PME axées sur l'innovation, la qualité et la croissance sont aussi plus présentes dans leur engagement social présent ou à venir. L'obstacle majeur à un engagement social, surtout chez les plus petites PME, paraît être le manque de sensibilisation, suivi par la limitation de leurs ressources. Les associations de petites entreprises, leurs organisations de soutien et leurs réseaux ont un rôle important à jouer pour accroître leur degré de sensibilisation en fournissant des informations et des outils conviviaux, et en diffusant des exemples de bonnes pratiques.

Les PME ne retirant pas les mêmes bénéfices de leur engagement qu'une grande entreprise, il est essentiel de les aider à adopter une approche plus stratégique. Pour parvenir à une meilleure compréhension et une participation accrue des PME, il est capital de recueillir des données étayant les arguments économiques en faveur de la RSE pour divers types de PME opérant dans des contextes culturels différents. À l'avenir, ce sont probablement leurs grandes entreprises clientes qui pousseront le plus les PME à adopter des pratiques socialement responsables. Elles pourraient donc les aider à relever ce défi, à travers des formations, des programmes de tutorat et d'autres initiatives.

⁽³⁾ Enquête 2001 du Réseau européen de recherche sur les PME (ENSR) auprès de plus de 7 000 PME: «European SMEs and Social and Environmental Responsibility», rapport rédigé dans le cadre du 7e Observatoire européen des PME européennes, 2002, Commission européenne, DG Entreprises (http://europa.eu.int/comm/enterprise/enterprise_policy/analysis/observatory.htm).

Pour faciliter une plus large adoption des pratiques de gestion responsable par les PME, il convient de davantage sensibiliser ces entreprises à leurs avantages économiques et de les promouvoir en tant qu'outils de gestion des risques. Il faut en outre:

- veiller à mieux comprendre l'engagement actuel des PME dans le domaine social et celui de l'environnement, y compris en étudiant les spécificités de la RSE des PME et les arguments économiques en sa faveur;
- promouvoir l'échange et la diffusion des bonnes pratiques identifiées par les experts des États membres et des pays candidats, les organisations représentatives des PME, les structures d'aide aux entreprises et les associations de consommateurs (par le biais de publications, de bibliothèques en ligne de bonnes pratiques, etc.);
- faciliter le développement et la diffusion d'outils conviviaux et adaptés à l'intention des PME souhaitant mettre en œuvre ou étoffer des actions socialement responsables sur une base volontaire (matériel d'information, module PME, etc.);
- attirer l'attention des associations de PME et des organisations d'aide aux entreprises sur la RSE afin de les faire participer aux actions soutenant les initiatives de gestion responsable au sein des PME;
- faciliter la coopération entre les grandes entreprises et les PME dans la gestion de leur responsabilité sociale et environnementale (gestion de la chaîne d'approvisionnement, programmes de tutorat, etc.), dans le respect des règles nationales et communautaires de concurrence;
- sensibiliser les PME aux retombées de leurs activités sur les pays en voie de développement et promouvoir en leur sein des politiques volontaristes, notamment vis-à-vis des normes fondamentales du travail, de l'élimination du travail des enfants, de l'égalité des sexes, de l'éducation, de la formation ainsi que de l'assistance et l'assurance dans le domaine de la santé.

5. PROMOUVOIR LA CONVERGENCE ET LA TRANSPARENCE DES PRATIQUES ET DES INSTRUMENTS DE RSE

La RSE d'une entreprise est liée à un large éventail d'activités. Tel est notamment le cas pour les entreprises qui opèrent dans plusieurs pays et doivent adapter leurs activités aux spécificités de chacun d'entre eux. Cette diversité a contribué à une abondance impressionnante d'initiatives volontaires menées par les entreprises, qui incluent souvent des éléments novateurs, mais doivent également impliquer des obstacles, tels que le manque de transparence et de comparabilité.

La transparence est une composante essentielle du débat sur la RSE puisqu'elle aide ces dernières à améliorer leurs pratiques et leur comportement. La transparence aide également les entreprises et les parties prenantes à mesurer les résultats obtenus ⁽⁴⁾. Des valeurs de référence par rapport auxquelles mesurer et comparer les performances sociales et environnementales des entreprises sont utiles pour garantir la transparence et faciliter un étalonnage réel et crédible des performances. L'intérêt manifesté pour de telles valeurs de référence s'est traduit par une multiplication des lignes directrices, principes et codes au cours de la dernière décennie. Tous ces outils ne sont pas comparables dans leur étendue, leur ambition, leur mise en œuvre ou leur applicabilité à des entreprises, secteurs ou industries spécifiques. Cette situation ne répond pas à l'exigence d'une réelle transparence sur les performances sociales et environnementales des entreprises. Les attentes liées à la RSE se précisant, il est nécessaire de parvenir à une certaine convergence des concepts, des instruments et des pratiques qui, sans étouffer l'innovation, apporterait une plus grande transparence et serait profitable à tous. Les systèmes d'étalonnage concernant la RSE devraient se fonder sur des valeurs fondamentales et prendre pour base des accords internationaux tels que les principales normes du travail de l'OIT ou les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales.

Poussées par le marché, de nombreuses initiatives internationales et plurilatérales voient le jour dans le but d'accroître la convergence et la transparence des pratiques socialement responsables. Les États membres les soutiennent de diverses manières, selon leur propre approche de la RSE. La Commission entend jouer son rôle dans la promotion de la convergence et de la transparence de la RSE en facilitant l'élaboration, la diffusion et l'acceptation d'initiatives internationales plurilatérales par les entreprises et les parties prenantes.

Une convergence et une transparence accrues seraient souhaitables dans les domaines suivants:

- 1) codes de conduite;
- 2) normes de gestion;
- 3) mesure des performances, élaboration des rapports et validation;
- 4) labels;
- 5) investissement socialement responsable.

⁽⁴⁾ Une plus grande transparence empêche également les entreprises d'être utilisées par le crime organisé et les groupes terroristes pour blanchir ou faire fructifier de l'argent pour leur propre compte.

5.1. CODES DE CONDUITE

L'intérêt croissant du public pour l'impact social et environnemental ainsi que les normes éthiques de l'industrie ont conduit de nombreuses entreprises, notamment dans le secteur des biens de consommation, à adopter des codes de conduite sur les droits des travailleurs, les droits de l'homme ou la protection de l'environnement.

Les codes de conduite constituent des instruments innovants importants pour la promotion des droits fondamentaux de la personne et des travailleurs, de la protection de l'environnement et de la lutte contre la corruption — notamment dans les pays où les pouvoirs publics ne font pas respecter les normes minimales requises. Néanmoins, il convient de souligner que ces codes complètent, mais ne remplacent pas, les législations nationale, communautaire et internationale ainsi que les conventions collectives.

Le défi primordial est d'assurer une application, un suivi et un contrôle efficaces de ces codes. À cet égard, la Commission favorise une large adhésion des entreprises aux codes de conduite définis par les organisations internationales. Une attention particulière devrait être accordée à la mise en œuvre de ces codes vis-à-vis des travailleurs du secteur informel et des sous-traitants ainsi que dans les zones de libre-échange.

Selon la Commission, il serait bon que les codes de conduite:

- aient comme normes minimales communes de référence les conventions fondamentales de l'OIT et les principes directeurs de l'OCDE pour les entreprises multinationales;
- incluent des mécanismes appropriés d'évaluation et de contrôle de leur mise en œuvre ainsi qu'un système de conformité;
- associent les partenaires sociaux et d'autres parties prenantes concernées, y compris dans les pays en voie de développement, à leur élaboration, leur application et leur suivi;
- assurent la diffusion des bonnes pratiques des entreprises européennes.

La Commission invite le Forum UE plurilatéral sur la RSE (voir p. 22) à étudier l'efficacité et la crédibilité des codes de conduite existants et à examiner les moyens de promouvoir leur convergence au niveau européen.

5.2. NORMES DE GESTION

Confrontées à un éventail de plus en plus large de questions complexes qui ne sont pas sans implications sur toute leur organisation, concernant par exemple les pratiques de travail et leurs relations avec les fournisseurs, les entreprises, quels que soient leur secteur, leur taille, leur structure ou leur degré de développement, auraient intérêt à intégrer des aspects sociaux et environnementaux à leurs activités quotidiennes. Dans un tel contexte, les systèmes de gestion de la RSE — de même que les systèmes de gestion de la qualité totale — permettraient aux entreprises d'avoir une vision claire des répercussions de leurs opérations dans le domaine social et celui de l'environnement, de cibler les plus significatives et de mieux les gérer.

À titre d'exemple, le système communautaire de management environnemental et d'audit (EMAS) facilite la participation volontaire à un programme de gestion des questions d'environnement. Il s'agit d'un système destiné aux entreprises et autres organisations souhaitant s'engager à évaluer, gérer et améliorer leurs performances économiques et environnementales. En outre, la participation active des salariés constitue l'un des moteurs du système EMAS et une contribution à la gestion sociale de ces organisations.

La Commission favorisera l'adoption du système EMAS en tant qu'instrument de la RSE et étudiera s'il est opportun d'appliquer l'approche de ce système aux performances sociales des entreprises et autres organisations. Elle invite le Forum UE plurilatéral sur la RSE (voir p. 22) à examiner cette question.

5.3. MESURE DES PERFORMANCES, ÉLABORATION DES RAPPORTS ET VALIDATION

Au cours de la dernière décennie, de plus en plus d'entreprises ont commencé à rendre publiques des informations sur leurs performances dans le domaine social et celui de la protection de l'environnement. Le fait de rendre compte, selon une «triple approche», d'indicateurs économiques, sociaux et environnementaux apparaît comme l'une des bonnes pratiques mises en œuvre. Au stade précoce d'expérimentation où nous nous trouvons, il est possible que la souplesse actuelle permette une adéquation de ces rapports à chaque entreprise. Cependant, un consensus plus marqué sur le type d'informations à révéler, la présentation des rapports, les indicateurs utilisés et la fiabilité de la procédure d'évaluation et d'audit autoriseraient une diffusion et un étalonnage des performances des entreprises plus pertinents dans des secteurs spécifiques ou pour des entreprises de taille similaire. Les lignes directrices définies par la Global Reporting Initiative (GRI) constituent un bon exemple d'orientations susceptibles de servir de base à un tel consensus sur l'élaboration des rapports.

Le rapport Gyllenhammar intitulé «Gérer le changement» évoque la nécessité d'élaborer les rapports sociaux en consultation avec les représentants des salariés et d'y inclure des informations structurées sur les pratiques et les politiques liées à l'emploi et aux conditions de travail.

Dans sa communication sur une stratégie de l'UE en faveur du développement durable (15 mai 2001), la Commission a invité toutes les sociétés cotées en Bourse comptant au moins 500 employés à observer dans les rapports annuels destinés aux actionnaires une «triple approche», soit à mesurer leurs résultats par rapport à certains critères économiques, environnementaux et sociaux ⁽⁵⁾.

La Commission invite le Forum UE plurilatéral sur la RSE (voir p. 22) à définir des lignes directrices et des critères communs sur la mesure des performances, l'élaboration des rapports et la validation pour le milieu de l'année 2004.

⁽⁵⁾ Dans sa récente proposition de modernisation des quatrième (78/660/CEE) et septième (83/349/CEE) directives du Conseil, adoptée le 28 mai 2002, [COM(2002) 259], la Commission a soumis des modifications à ces directives favorisant l'insertion, dans les rapports annuels, d'informations non financières permettant de comprendre les performances de l'entreprise et sa situation en fin d'exercice — en d'autres termes, les rapports annuels ne devraient pas se limiter aux aspects financiers des résultats ou à la situation en fin d'exercice.

5.4. LABELS

Le droit des consommateurs à l'information est inscrit dans le traité sur l'UE. L'information devrait être précise et accessible pour être utile au consommateur. Comme les consommateurs expriment une préférence de plus en plus marquée pour les produits et services reflétant la RSE, il est crucial que les consommateurs aient accès à des informations pertinentes sur les aspects sociaux et environnementaux des conditions de production et soient ainsi en mesure de choisir en connaissance de cause. De telles informations sont disponibles sous des formes différentes et à partir de sources diverses: assertions des producteurs, données des organisations de consommateurs ou labels contrôlés par de tierces parties.

Le respect de critères communs pour la formulation et l'évaluation d'arguments sociaux ou environnementaux proclamés de façon unilatérale par les fabricants améliorerait leur efficacité et leur crédibilité. Il est essentiel que les États membres et les parties prenantes surveillent de telles assertions. La Commission finalise actuellement des lignes directrices sur la formulation et l'évaluation des arguments environnementaux proclamés de façon unilatérale par les fabricants ou les distributeurs. Fondées sur la norme ISO 14021:1999, elles visent à prévenir les affirmations trompeuses et à encourager les initiatives positives.

Les consommateurs tirent également des informations des mécanismes de reconnaissance tels que les récompenses, prix, labels, etc., qui identifient les bonnes pratiques sur des sujets spécifiques. L'écolabel de l'UE ⁽⁶⁾ ainsi que les initiatives et labels du commerce équitable ou éthique sont des exemples de programmes de label contrôlés par des tierces parties. Néanmoins, ils n'existent que pour un éventail limité de produits. La plupart du temps, il n'est pas aisé d'obtenir des informations pertinentes sur les aspects sociaux et environnementaux de la production des biens de consommation.

Les mouvements du commerce éthique et équitable poursuivent désormais des initiatives communes visant l'élaboration de critères transparents et vérifiables de labellisation et de certification. La Commission se félicite de ces efforts ainsi que de la rationalisation des labels existants, par exemple dans le cadre du nouveau label commun de commerce équitable lancé par FLO (Fair-Trade Labelling Organisations); elle verra s'il est opportun d'adopter des mesures supplémentaires pour promouvoir le commerce équitable et éthique.

La participation aux programmes de label devrait être volontaire. Les labels devraient être mis en œuvre de façon objective, transparente et crédible, sans discriminations, dans le respect des obligations internationales à l'échelon de l'UE et des règles de concurrence en vigueur. Les conventions fondamentales du travail de l'OIT devraient constituer le socle minimal à respecter par ces labels. L'UE appuie l'action de l'OIT en faveur d'initiatives volontaires privées.

En apprenant à faire des choix documentés, l'éducation pourrait aider à mieux comprendre en quoi des produits et services socialement responsables sont nécessaires.

⁽⁶⁾ L'écolabel de l'UE (la «fleur») est octroyé aux produits les plus respectueux de l'environnement. C'est un label transparent et crédible puisque la conformité aux critères requis est certifiée, contrôlée et fait l'objet d'un suivi par une tierce partie indépendante. Les consommateurs peuvent être sûrs que les produits portant ce label comptent parmi les meilleurs du point de vue du respect de l'environnement.

Dans sa nouvelle stratégie 2002-2006 pour la politique des consommateurs, la Commission s'est engagée à examiner les programmes privés de label existants, tels que les labels de produits biologiques, les mesures du commerce équitable et les pratiques socialement responsables des entreprises afin d'en évaluer l'efficacité et de définir si des actions supplémentaires sont nécessaires pour parvenir au niveau d'information des consommateurs et à la transparence souhaités, dans le but de promouvoir un développement durable.

La Commission invite le Forum UE plurilatéral sur la RSE (voir p. 22) à essayer de définir des lignes directrices communes sur les programmes de label, sur la base des conventions fondamentales de l'OIT et des normes de protection de l'environnement.

5.5. INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE (ISR)

Pour que l'ISR contribue à la promotion de la RSE, il est essentiel que les agences de notation — consultants indépendants ou département ISR des banques d'investissement — définissent des critères et indicateurs identifiant les facteurs qui déterminent les avantages concurrentiels et la réussite commerciale des entreprises socialement responsables.

Afin de sensibiliser à l'ISR, plusieurs États membres ont déjà adopté des législations exigeant des fonds de pension qu'ils révèlent comment ils tiennent éventuellement compte de facteurs sociaux, environnementaux et éthiques dans leurs décisions d'investissement. Bien que ces législations n'obligent pas les administrateurs de fonds de pension à adopter des politiques d'ISR, elles accroissent la transparence dans ce domaine. Puisque les fonds de pension commencent à exiger plus d'informations des entreprises dans lesquelles ils investissent, celles-ci comprennent l'intérêt à publier des données sur leurs performances sociales et environnementales.

Les déclarations d'enregistrement et les brochures distribuées au moment de l'introduction en Bourse peuvent constituer une autre source importante d'informations sur les risques sociaux et environnementaux, qui permet aux futurs investisseurs d'évaluer le risque global associé à une entreprise.

La Commission invite les fonds de pension et d'investissement à indiquer comment ils tiennent éventuellement compte de facteurs sociaux, environnementaux et éthiques dans leurs décisions d'investissement.

La Commission encourage les initiatives visant à assurer le suivi et l'étalonnage des pratiques des fonds de pension et d'investissement concernant ou favorisant la RSE, et invite le Forum UE plurilatéral sur la RSE (voir p. 22) à examiner si une approche européenne commune peut être établie.

6. CRÉER AU NIVEAU DE L'UE UN FORUM PLURILATÉRAL SUR LA RSE

Le chapitre précédent a identifié plusieurs sujets (codes de conduite, normes de gestion, comptabilité, audit, rédaction des rapports, labels et investissement socialement responsable) qui nécessiteraient une convergence et une transparence accrues pour promouvoir encore plus le développement de la RSE au niveau de l'Union à partir de valeurs européennes et pour favoriser sa contribution à l'objectif stratégique que le sommet de Lisbonne a fixé à l'UE pour l'an 2010.

Des approches communes et des solutions universelles convenant à tous ne seront peut-être pas possibles dans tous les domaines, étant donné que la RSE est un concept fluide et que les différentes parties prenantes ont aussi des intérêts divergents, voire, dans certains cas, contraires. Néanmoins, une approche structurée fondée sur un partenariat entre les entreprises et leurs diverses parties prenantes, telle que décrite dans le livre vert, peut être exploitée pour tirer parti de l'expérience, forger un consensus dans les domaines le permettant et promouvoir l'innovation.

La réussite de l'action de l'Union européenne en faveur de la promotion de la RSE dépendra en dernier lieu de la façon dont les entreprises, les partenaires sociaux, la société civile, dont les organisations de consommateurs, et les pouvoirs publics, y compris dans les pays tiers, «s'approprient» les principes de RSE, démarche qui devrait reposer sur un dialogue exhaustif avec les représentants de la société dans son ensemble. La participation de toutes les parties concernées est essentielle pour garantir l'acceptation et la crédibilité de la RSE ainsi qu'un meilleur respect des principes la régissant. Dans leurs réponses au livre vert, plusieurs intervenants ont invité la Commission à faciliter le dialogue entre les entreprises et leurs parties prenantes.

La Commission propose donc de créer un Forum UE plurilatéral sur la RSE (CSR EMS Forum) afin de promouvoir la transparence et la convergence des pratiques et instruments socialement responsables, en:

- favorisant l'échange d'expérience et de bonnes pratiques entre les acteurs au niveau de l'UE;
- rapprochant les initiatives existant au sein de l'UE et en essayant de définir une approche et des principes directeurs communs au niveau de l'Union, entre autres pour servir de base au dialogue avec des instances internationales et les pays tiers;
- identifiant et explorant les domaines où une action complémentaire est nécessaire à l'échelon européen.

Le Forum proposé, qui sera présidé par la Commission, réunira quelque quarante organisations européennes représentant les employeurs, les salariés, les consommateurs et la société civile, ainsi que des associations professionnelles et des réseaux d'entreprises. La Commission s'efforcera d'assurer une représentation équilibrée des parties prenantes. Les autres institutions européennes seront invitées avec un statut d'observateur.

Une structure à deux niveaux est envisagée:

- deux sessions plénières du Forum — sur le plan politique — chaque année, pour l'adoption des grandes orientations, du règlement et du programme de travail, et l'évaluation des progrès accomplis;
- des tables rondes thématiques, avec une participation plus restreinte à définir par le Forum lui-même, pour mettre en œuvre le programme de travail. Selon les sujets abordés, les participants à ces tables rondes devraient inclure les parties prenantes et les experts concernés, lesquels devraient également être consultés et fournir leur contribution via l'internet lorsque le coût d'une participation directe est prohibitif. La participation des pays en voie de développement sera également garantie.

Un groupe de pilotage incluant des représentants de la Commission et des principales organisations participantes sera chargé de la gestion quotidienne du Forum.

L'ordre du jour, les documents présentés et les résultats des tables rondes seront publics et diffusés sur Europa. Les activités du Forum bénéficieront des ressources financières, humaines et administratives existantes de la Commission.

La Commission invite le Forum plurilatéral RSE à discuter et convenir, si possible pour le milieu de l'année 2004, de principes directeurs sur les sujets suivants:

- les relations entre la RSE et la compétitivité (arguments économiques);
- la contribution de la RSE au développement durable, en particulier dans les pays en voie de développement, et à l'égalité des chances;
- les aspects propres aux PME (les outils, les pratiques d'encadrement/de tutorat par les grandes entreprises, les aspects liés à la chaîne d'approvisionnement);
- l'efficacité et la crédibilité des codes de conduite fondés sur des principes reconnus à l'échelon international, notamment les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales;
- l'élaboration de lignes directrices et de critères communs pour la mesure des performances, l'élaboration des rapports et la validation de la RSE;
- la définition de lignes directrices communes pour des programmes de label respectant les conventions fondamentales de l'OIT et les normes de protection de l'environnement;
- la diffusion d'informations sur les politiques d'ISR des fonds de pension et d'investissement.

Le Forum peut aussi identifier d'autres questions nécessitant d'être examinées.

Le Forum plurilatéral RSE est invité à présenter pour l'été 2004 un rapport sur ses travaux à la Commission, qui évaluera alors ses résultats, décidera de son avenir et examinera s'il convient éventuellement d'adopter de nouvelles initiatives, impliquant notamment les entreprises et les autres parties prenantes concernées, pour promouvoir encore la RSE.

7. INTÉGRER LA RSE À TOUTES LES POLITIQUES DE L'UNION EUROPÉENNE

Dans le cadre de la stratégie de développement durable adoptée par l'Union européenne lors du sommet de Göteborg, au mois de juin 2001, et de la charte des droits fondamentaux de l'UE, proclamée à Nice, en décembre 2000, l'Union s'est engagée à pleinement intégrer à ses politiques et actions des considérations économiques, sociales et environnementales ainsi que les droits fondamentaux, y compris les principales normes du travail et l'égalité des sexes, en tenant dûment compte de leurs dimensions tant internes qu'externes.

Les pratiques socialement responsables peuvent contribuer aux objectifs des politiques européennes, en particulier du développement durable, en complétant les outils stratégiques existants, tels que les accords commerciaux et ceux conclus dans le domaine du développement.

Afin de garantir la cohérence des politiques communautaires, la Commission s'engage à :

- davantage promouvoir, si nécessaire, l'intégration des principes de RSE aux politiques de l'Union européenne;
- publier un rapport sur la RSE en 2004, sur les travaux et les résultats du Forum européen plurilatéral, ainsi que sur l'intégration de la RSE à toutes les politiques de l'UE;
- instaurer un groupe interservices sur la RSE au sein de la Commission afin de partager l'information et d'assurer la cohérence des actions de la Commission dans ce domaine.

7.1. POLITIQUES DE L'EMPLOI ET DES AFFAIRES SOCIALES

Dans une entreprise, la RSE est liée à des emplois de qualité, à l'éducation et la formation tout au long de la vie, à l'information, la consultation et la participation des travailleurs, à l'égalité des chances, à l'intégration des personnes handicapées, ainsi qu'à l'anticipation des mutations industrielles et des restructurations. Le dialogue social est considéré comme un instrument extrêmement efficace pour aborder les questions liées à l'emploi.

La politique de l'emploi et la politique sociale intègrent les principes de la RSE, notamment grâce à la stratégie européenne pour l'emploi, une initiative sur la restructuration socialement responsable, la stratégie européenne d'insertion sociale, des initiatives sur la promotion de l'égalité et de la diversité sur le lieu de travail, la stratégie de l'UE en faveur des personnes handicapées et la stratégie sur la santé et la sécurité.

Dans son document «Anticiper et gérer le changement: une approche dynamique des aspects sociaux de la restructuration des entreprises», la Commission a souligné qu'une prise en compte adéquate des répercussions sociales des restructurations contribuait à l'acceptation de ces dernières et à en améliorer le potentiel positif. La Commission a invité les partenaires sociaux à donner leur avis sur l'utilité d'établir, au niveau communautaire, un certain nombre de principes d'action qui étayeraient les bonnes pratiques des entreprises en cas de restructuration.

Dans sa communication intitulée «S'adapter aux changements du travail et de la société: une nouvelle stratégie communautaire de santé et de sécurité 2002-2006» ⁽⁷⁾, la Commission a exprimé son intention d'encourager les démarches innovantes, au moyen de divers instruments, afin d'inciter les différentes parties à «faire un pas supplémentaire» et à associer tous les intéressés à la réalisation des objectifs globaux de cette stratégie, notamment dans les nouveaux domaines ne se prêtant pas facilement à une approche normative.

La RSE devrait refléter des mutations profondes de la société telles que l'activité croissante des femmes sur le marché du travail, en assurant l'adaptation aux changements structurels et en modifiant l'environnement de travail afin de créer des conditions plus équilibrées pour les deux sexes, tout en saluant la contribution précieuse des femmes, dans le cadre de stratégies qui bénéficieraient aussi bien à la société qu'à l'entreprise même.

L'Année européenne des personnes handicapées, en 2003, fournira aux entreprises l'occasion d'échanger leurs bonnes pratiques et stratégies de RSE et de mener des actions socialement responsables à l'égard des personnes handicapées en vue de promouvoir l'égalité de l'accès à l'emploi, d'élaborer des produits «conçus pour tous» et d'améliorer l'accès aux technologies d'assistance.

7.2. POLITIQUE DE L'ENTREPRISE

Seules les entreprises compétitives et rentables sont en mesure d'apporter une contribution à long terme au développement durable, en générant de la richesse et des emplois sans compromettre les besoins de la société dans le domaine social et celui de la protection de l'environnement. En fait, seules les entreprises rentables sont viables et ont plus de chances d'adopter et/ou d'élaborer des pratiques responsables.

Le rôle de la politique de l'entreprise est de favoriser la création d'un environnement soutenant la réalisation de l'objectif de Lisbonne, autrement dit que l'Europe devienne l'économie fondée sur la connaissance la plus dynamique au monde, favorisant l'entrepreneuriat et stimulant une croissance économique durable. Elle vise à garantir une approche équilibrée du développement durable qui maximise les synergies entre ses composantes économique, sociale et environnementale.

Aider les entreprises à renforcer leur compétitivité et à relever les défis de la transition vers l'économie de la connaissance est un autre facteur clé. La politique de l'entreprise est plus particulièrement axée sur les PME et un entrepreneuriat responsable: des projets sont menés avec les États membres pour identifier les bonnes pratiques en matière de définition des politiques et d'assistance.

Parmi les autres priorités d'action, citons notamment les recherches consacrées à l'impact de la RSE et du développement durable sur les performances des entreprises, les aspects spécifiques de certains secteurs de l'industrie [technologies de l'information et de la communication (TIC), tourisme, services, économie sociale], la RSE et l'innovation ainsi que la gestion des immobilisations incorporelles des entreprises.

(7) COM(2002) 118 final.

7.3. POLITIQUE DE L'ENVIRONNEMENT

Au cours des vingt-cinq dernières années, les exigences de la protection de l'environnement ont acquis un caractère transversal et sont applicables à toutes les politiques de la Communauté, comme le prouve l'article 6 du traité CE. Parallèlement, la RSE englobe des principes environnementaux solides et modernes. L'expérience montre que les entreprises respectant des normes solides de protection de l'environnement sont, à moyen et long termes, plus compétitives sur le marché international, car de telles normes favorisent l'innovation et la modernisation des processus et des produits et débouchent sur des technologies plus respectueuses de l'environnement. Inversement, il est aussi possible que les entreprises compétitives au niveau international soient plus aptes à investir dans des technologies modernes, plus efficaces et moins polluantes.

Le rôle des entreprises dans la promotion d'une protection durable de l'environnement est l'un des thèmes centraux du sixième programme d'action pour l'environnement venant d'être adopté; il s'exprime dans différentes actions communautaires traitant des multiples dimensions de la responsabilité environnementale des entreprises.

- Le système EMAS de management environnemental et d'audit susmentionné favorise une amélioration constante des performances environnementales des activités industrielles en obligeant les entreprises à évaluer et optimiser leurs résultats en matière de protection de l'environnement.
- La Commission soutient également l'initiative européenne d'écoefficacité (EEEI — European Eco-Efficiency Initiative) du World Business Council for Sustainable Development et des European Partners for the Environment, qui entend faire entrer le concept d'écoefficacité dans les entreprises européennes et les politiques économique et industrielle de l'Union européenne.
- La recommandation de la Commission européenne «concernant la prise en considération des aspects environnementaux dans les comptes et rapports annuels des sociétés — inscription comptable, évaluation et publication d'informations — fixe des normes communautaires visant la production d'informations fiables, comparables et utiles sur les performances des entreprises dans le domaine de l'environnement.
- Dans sa communication intitulée «L'écotechnologie au service du développement durable» ⁽⁸⁾, la Commission a souligné l'importance des technologies respectant l'environnement et leur capacité à contribuer à la fois à la rentabilité des entreprises et à la compétitivité de l'économie. L'utilisation de technologies «intégrées» moins polluantes notamment est souvent associée à une amélioration de l'efficacité des processus et peut se traduire pour l'entreprise par des économies résultant d'une meilleure exploitation des ressources, d'une réduction des déchets, etc. Les entreprises souhaitant respecter davantage l'environnement disposent ainsi de lignes d'action claires. La Commission entend aborder cette question dans le cadre de son futur plan d'action sur la promotion de technologies respectant l'environnement.

Les entreprises sont invitées à adopter les approches et principes susmentionnés dans le cadre de leur stratégie de RSE. Le système EMAS peut être un outil crucial pour leur mise en œuvre.

⁽⁸⁾ COM(2002) 122

7.4. POLITIQUE DES CONSOMMATEURS

La RSE a en partie évolué sous l'influence des exigences et des attentes des consommateurs. Dans leur comportement d'achat, les consommateurs demandent de plus en plus d'informations et veulent que leur soit confirmée la prise en compte de leurs intérêts au sens large, tels que leurs préoccupations environnementales et sociales. Les entreprises sont de plus en plus sensibles à ces exigences, tant dans le but de retenir leur clientèle que pour attirer de nouveaux clients.

Les consommateurs et leurs organisations représentatives ont donc un rôle majeur à jouer dans l'évolution de la RSE. Par conséquent, pour que celle-ci continue à servir ses objectifs, de solides systèmes de communication entre les entreprises et les consommateurs doivent être créés.

La Commission consulte actuellement les parties intéressées sur les détails d'une éventuelle directive-cadre qui harmoniserait les règles nationales concernant les pratiques commerciales loyales (publicité, techniques agressives de marketing, assistance après-vente) entre les entreprises et les consommateurs ⁽⁹⁾.

7.5. POLITIQUE DES MARCHÉS PUBLICS

Bien que de nature essentiellement économique, les règles de l'UE régissant les marchés publics doivent également être perçues dans la perspective de l'exigence de développement durable de l'article 2 du traité CE. Les communications interprétatives de la Commission sur les dispositions communautaires applicables aux marchés publics et les possibilités d'y intégrer une dimension sociale ⁽¹⁰⁾ et environnementale ⁽¹¹⁾ ont clarifié les nombreuses possibilités qu'offre la législation communautaire aux acquéreurs publics souhaitant intégrer des aspects sociaux et la protection de l'environnement aux procédures de passation des marchés, tout en assurant une meilleure utilisation de l'argent des contribuables et l'égalité d'accès pour tous les fournisseurs communautaires ⁽¹²⁾.

Quand les marchés publics n'entrent pas dans le champ d'application des directives communautaires sur la passation des marchés, les acquéreurs publics sont généralement plus libres d'intégrer des préoccupations d'ordre social et environnemental à leurs procédures pour autant qu'elles soient compatibles avec les règles et principes généraux du traité CE et des législations nationales. Les acquéreurs publics manquent toutefois généralement d'informations spécifiques sur les caractéristiques sociales et environnementales à chercher dans un produit donné.

Du point de vue de la protection de l'environnement, les services de la Commission ont publié en novembre 2001 des lignes directrices sur l'«écologisation» des marchés publics au moyen des critères du label écologique européen. Des travaux sont actuellement en cours sur plusieurs autres initiatives liées aux marchés publics et à l'environnement. Il s'agit entre autres d'un guide pratique sur des marchés publics respectueux de l'environnement et d'une base de données sur les aspects environnementaux de certains produits et services fondamentaux, à l'intention des acquéreurs, personnes morales ou pouvoirs publics.

⁽⁹⁾ COM(2002) 289 final et COM(2001) 531 final.

⁽¹⁰⁾ COM(2001) 566 final du 15.10.2001

⁽¹¹⁾ COM(2001) 274 final du 04.07.2001

⁽¹²⁾ En outre le non-respect de la réglementation dans le domaine social ou environnemental peut être pris en compte par l'acheteur pour empêcher un contractant de participer au contrat.

Faciliter l'échange d'expérience à propos des possibilités de prise en compte des considérations sociales dans les marchés publics — tel qu'indiqué dans la communication de la Commission — pourrait être utile pour sensibiliser les acheteurs publics.

7.6. POLITIQUES DE RELATIONS EXTÉRIEURES, Y COMPRIS LA POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT ET LE COMMERCE

L'Union européenne peut rendre plus efficace la promotion de la RSE au niveau international parce qu'elle dispose d'un ensemble unique d'accords avec les pays tiers et les groupements régionaux, y compris l'accord de Cotonou avec les pays d'Afrique, des Caraïbes et du Pacifique. Depuis 1994, ceux-ci ont incorporé une clause définissant les droits de l'homme comme élément fondamental de l'accord, qui sert de base pour le dialogue avec le gouvernement du pays tiers sur les droits de l'homme. Cela comprend l'encouragement du respect des normes fondamentales du travail, qui constitue la base nécessaire pour un engagement réussi dans la RSE par les entreprises investissant dans les pays en développement.

L'approche de l'UE dans ce domaine a été exposée dans les communications sur le rôle de l'UE dans la promotion des droits de l'homme et de la démocratisation dans les pays tiers ⁽¹³⁾, et sur la promotion des normes fondamentales du travail et l'amélioration de la gouvernance sociale dans le contexte de la mondialisation ⁽¹⁴⁾. Elle comprend l'utilisation du dialogue bilatéral avec les gouvernements et l'aide au développement pour la création des ressources nécessaires, et des incitations commerciales supplémentaires en vertu du système des préférences généralisées de l'UE (SPG) aux pays se conformant et appliquant des normes sociales et environnementales minimales. Le SPG prévoit également la possibilité d'un retrait temporaire de ces préférences pour les pays commettant des violations graves et systématiques de l'une ou l'autre des normes fondamentales du travail visées dans la déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux du travail.

L'UE a également un rôle dans la promotion du dialogue avec les sociétés civiles de l'UE et des pays tiers, y compris les entreprises, et peut utiliser ce rôle pour promouvoir la diffusion de la RSE. Les syndicats, les associations de consommateurs, les défenseurs des droits de l'homme et autres mécanismes de surveillance jouent notamment un rôle majeur dans la promotion et la garantie du respect des droits fondamentaux. En promouvant l'échange d'expérience et de bonnes pratiques entre organisations homologues dans l'UE et dans les pays en voie de développement, l'UE peut contribuer à construire les ressources nécessaires pour contrôler l'application locale par les investisseurs, étrangers et domestiques, des principes de la RSE.

Ce débat peut également promouvoir la convergence des approches. Les programmes d'aide de la CE peuvent potentiellement être utilisés pour supporter ce dialogue et la création des ressources nécessaires concernant la RSE.

⁽¹³⁾ COM(2001) 252 final.

⁽¹⁴⁾ COM(2001) 416.

La promotion du débat sur la RSE est particulièrement utile dans les pays en développement où le concept est peu compris, ou où la RSE est considérée avec suspicion comme une forme de protectionnisme ou un frein sur les flux d'investissement, plutôt que comme une potentielle opportunité de marché (par exemple au travers des programmes de labellisation) et un moyen d'attirer l'investissement. Il est également utile pour l'UE d'encourager l'inclusion de la RSE comme sujet pour le dialogue avec les gouvernements, les entreprises et la société civile des pays développés, particulièrement quand ceux-ci sont des sources importantes d'investissement, afin de promouvoir des approches globales convergentes et efficaces.

L'UE peut prendre la tête dans la promotion de la RSE dans les forums multilatéraux et globaux tels que l'OCDE et le prochain sommet mondial de Johannesburg sur le développement durable en août 2002.

L'UE peut également s'adresser directement aux entreprises multinationales et les encourager à jouer un rôle dans la promotion du respect des droits de l'homme et des normes du travail, y compris l'égalité entre les sexes, particulièrement là où leurs opérations ont un rôle influent dans les pays ayant une mauvaise performance dans ce secteur.

En outre, l'octroi d'aides publiques aux entreprises implique une coresponsabilité du gouvernement dans ces activités. Celles-ci devraient donc respecter les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales et ne devraient, entre autres, impliquer aucune action de corruption, aucune pollution de l'environnement et ne faire appel ni au travail forcé ni à celui des enfants. Les États membres de l'UE et d'autres États adhérant à la déclaration de l'OCDE sur l'investissement international pourraient envisager de conditionner l'accès aux aides en faveur de la promotion des échanges internationaux, de l'investissement et des assurances en matière de crédits à l'exportation, et l'accès aux marchés publics, à l'adhésion et au respect des principes directeurs de l'OCDE pour les entreprises multinationales, dans le respect des engagements internationaux de la Communauté.

À la suite de l'adoption de la convention de 1997 de l'OCDE sur la lutte contre la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales, la corruption d'un agent public étranger partout dans le monde, quelle que soit la juridiction dont il relève, est considérée comme un délit punissable (responsabilité des personnes morales incluse) dans toutes les juridictions de tous les États qui sont parties à la convention (y compris l'ensemble des États membres de l'UE). Afin de contribuer à la prévention de la corruption, la sensibilisation de la totalité du secteur privé devrait être améliorée pour que les entreprises prennent conscience des conséquences potentielles préjudiciables des pratiques de corruption sur leurs activités et leur réputation.

Pour promouvoir les principes et les pratiques de la RSE au niveau international, en particulier dans les pays en voie de développement, la Commission veillera à:

- poursuivre l'approche décrite dans sa communication sur la promotion des normes fondamentales du travail et l'amélioration de la gouvernance sociale dans le contexte de la mondialisation. Elle réitère son appel que le Conseil adopte au plus tôt une stratégie visant à améliorer la gouvernance sociale au niveau mondial et promouvoir les normes fondamentales du travail, en tant que socle nécessaire à la présente initiative sur la RSE.
- soutenir, en conformité avec cette approche, la création des ressources nécessaires et l'assistance technique aux pays en voie de développement afin de promouvoir le respect de normes du travail et de la protection de l'environnement reconnues au niveau international, et ainsi de favoriser le développement durable et d'établir une base solide pour l'application des principes de la RSE tant par les investisseurs étrangers que domestiques;
- promouvoir la sensibilisation à la RSE et sa mise en œuvre à l'étranger, y compris par le biais de ses délégations, en encourageant le débat et l'échange des bonnes pratiques, entre et au sein des parties prenantes européennes et des pays tiers;
- soutenir et promouvoir l'engagement qu'ont pris la Communauté et les États membres de l'UE vis-à-vis des principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, en insérant dans les accords de relations extérieures de l'UE la phrase: «Les parties (ou la Communauté européenne et ses États membres) rappellent à leurs entreprises multinationales qu'elles (qu'ils) leur recommandent d'observer les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, partout où elles agissent.»

7.7. ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

Les administrations publiques, y compris la Commission, doivent mettre en œuvre les principes de RSE dans leur propre gestion et avec leurs propres «parties prenantes».

La Commission a convenu d'adopter une approche plus intégrée et systématique de la gestion des questions sociales et de la protection de l'environnement au sein de son administration. Elle a décidé de souscrire au programme EMAS et d'encourager les autres administrations publiques à suivre son exemple.

La Commission entend:

- intégrer de nouvelles priorités sociales et environnementales à sa gestion, y compris pour ses propres marchés publics;
- évaluer ses résultats dans le domaine social et celui de la protection de l'environnement en publiant un rapport sur ce sujet en 2004;
- entamer une campagne de sensibilisation de ses fonctionnaires en 2003.

La Commission invite les administrations publiques aux niveaux national, régional et local à examiner également leurs pratiques afin d'y intégrer des préoccupations sociales et environnementales.

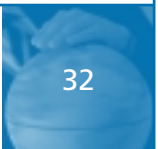
Commission européenne

**La responsabilité sociale des entreprises —
Une contribution des entreprises au développement durable**

Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes

2002 – 30 pp. – 21 x 29,7 cm

ISBN 92-894-3825-8





OFFICE DES PUBLICATIONS OFFICIELLES
DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

L-2985 Luxembourg

ISBN 92-894-3825-8



9 789289 438254 >