



Project on the uptake and use of **ISO 26000** on **Social Responsibility** within the **MENA region**



Exemple de cas

Pays: Maroc

Organisation: COLORADO



Projet MENA RS – ISO 26000 (1/2)

- **Donateur:** Agence suédoise de coopération internationale pour le développement (Sida)
- **Période de mise en oeuvre du projet:** 2011 - 2014
- **Pays pilotes:** Algérie, Égypte, Iraq, Jordanie, Liban, Maroc, Syrie* et Tunisie

* La Syrie a été suspendu de l'ISO en Juillet 2013 et n'a pas bénéficié du projet par la suite.

But: contribuer à la mise en place d'une stratégie de développement durable par l'intégration efficace des principes et pratiques de la responsabilité sociétale (ISO 26000) dans la région MENA, avec pour pivot l'organisme national de normalisation (ONN)

Objectif spécifique: Créer un pool de compétences sur la responsabilité sociétale pour appuyer l'application d'ISO 26000 dans chaque pays pilote de la région MENA

Résultat 1.1:
Renforcement au niveau national des capacités humaines et institutionnelles dans les pays pilotes de la région MENA pour l'application et le respect des principes d'ISO 26000

Résultat 1.2:
Sensibilisation accrue à la responsabilité sociétale au niveau national dans les pays de la région MENA

Résultat 1.3: Appui technique fourni aux organisations pilotes sélectionnés opérant dans la région MENA afin de faciliter leur application de l'ISO 26000

Résultat 1.4: Mise en place, dans la région MENA, d'un Comité mixte de coordination (CMC) sur la RS opérationnel

Résultat 1.5:
Etablissement d'un mécanisme d'échange régional sur la responsabilité sociétale



Projet MENA RS – ISO 26000: Résultats d'ensemble au Maroc (1/3)

▪ Au niveau des résultats

<p><i>Résultat 1.1: Renforcement au niveau national des capacités humaines et institutionnelles dans les pays pilotes de la région MENA pour l'application et le respect des principes d'ISO 26000</i></p>	<p><i>Résultat 1.2: Sensibilisation accrue à la responsabilité sociétale au niveau national dans les pays de la région MENA</i></p>	<p><i>Résultat 1.3: Appui technique fourni aux organisations pilotes sélectionnés opérant dans la région MENA afin de faciliter leur application de l'ISO 26000</i></p>
<ul style="list-style-type: none">• 16 trained national project experts• Over 2 200 staff trained in pilot organisations	<ul style="list-style-type: none">• 8 national awareness-raising events	<ul style="list-style-type: none">• 13 participating pilot organisations• 4 POs delivered all deliverables• Over 39 training events by NEs for POs



Projet MENA RS – ISO 26000: Résultats d'ensemble au Maroc (2/3)

▪ Au niveau d'objectif

<i>Number of POs completing key project deliverables – as assessed by IEs</i>	<i>Number of good case studies prepared by POs – as assessed by PO</i>	<i>Performance of national project experts – as assessed by IE</i>
<p>Measured results: 4 pilot organizations completed the deliverables.</p> <p>General feedback: Four pilot organizations completed the deliverables, and two even published a sustainability report. Nine pilot organisations managed to build only an action plan after the gap analysis. Two pilot organisations have only run the gap analysis</p>	<p>Measured results: Algeria submitted three case studies</p> <p>General feedback: The three selected pilot organisations from Morocco delivered good quality case studies according to the agreed template. The case studies include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • COCHEPA (Manufacture of paper bags and plastic): UNGC comitment, communication with stakeholders • AMENDIS (water and electricity distribution company): strong CEO comitment, training, sustainable purchasing chart • COLORADO (Manufacture and Marketing of paintings): identification of the core values, stakeholders engagement, a new website will include SR issues 	<p>Measured results: 16 national project experts have a good level of performance</p> <p>General feedback: Almost all the national project experts of Morocco have an interesting and broad range of competences in SR: good knowledge on ISO 26000, consulting skills, training competences... For some of the national project experts it has not been possible to check their skills (training, lobbying).</p>



Projet MENA RS – ISO 26000: Résultats d'ensemble au Maroc (3/3)

▪ Au niveau du but

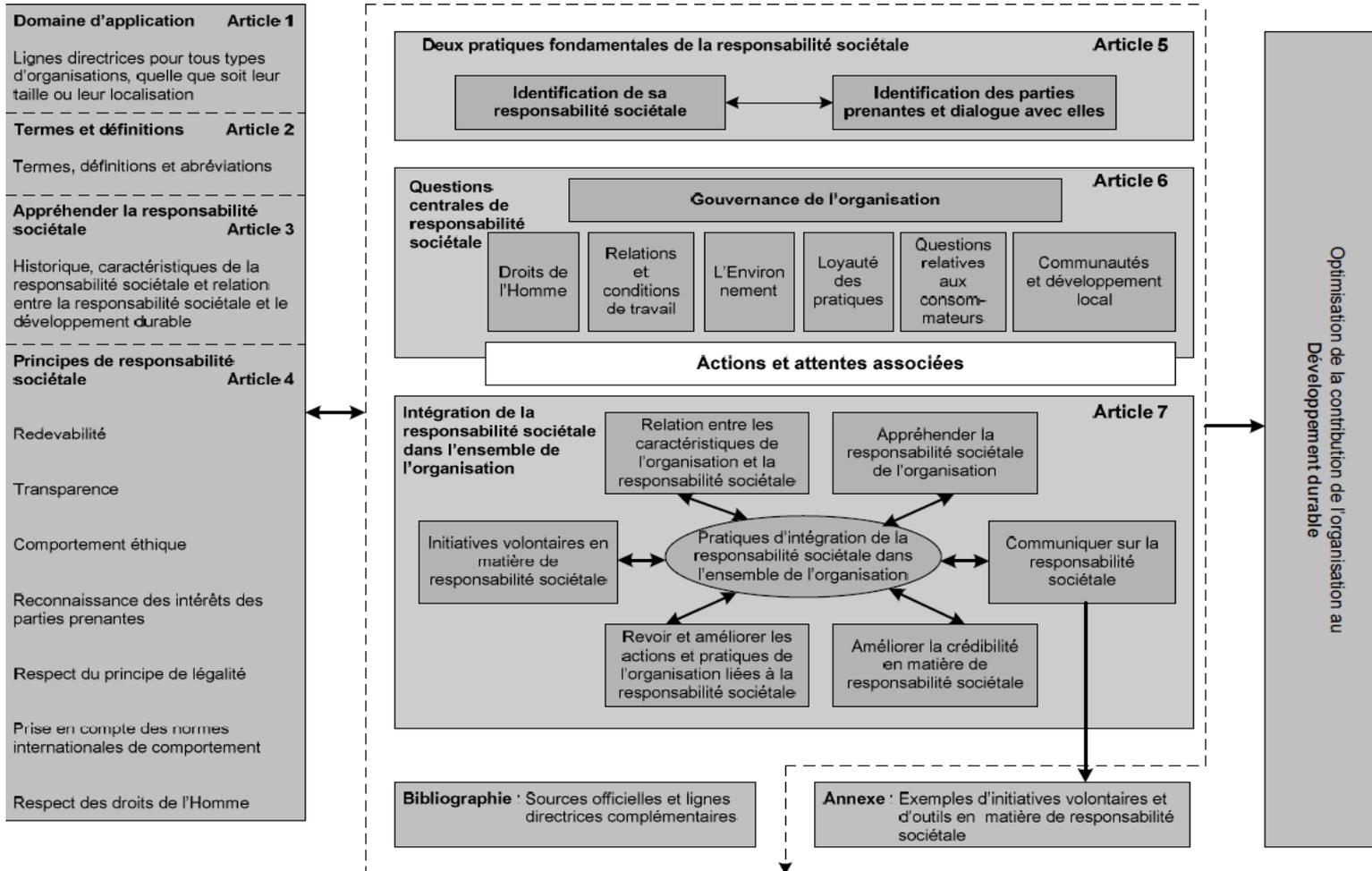
<i>Level of integration of SR in pilot organisations – as assessed by POs</i>	<i>Quality of advice provided by national project expert – as assessed by PO</i>	<i>Overall rating of project effectiveness – as assessed by PO, NE and NSB</i>	<i>Uptake of SR in country – as assessed by NE and NSB</i>
For more than half of the organisations, SR MENA project helped to progress in the integration of SR into the organization. For others it is different: gap analysis and action plan have been upgraded, but the implementation is much less operational	All the national project experts have good competences. All the national project experts are recommended by the pilot organizations. The main improvements are: adaptation to the sector and communication with the other team members.	The SR MENA project has well improved awareness of pilot organizations and national project experts. A number of issues were faced, but the company's commitment, beyond its business to the industry or others remains marginal.	The national awareness events generated the strongest impact of MENA SR project at the country level. The media could have better relayed the information. This has not prevented a number of partnerships to be set up among stakeholders.

La Figure d'ISO 26000:2010 illustre ce que suppose l'utilisation de la norme pour une organisation



Figure 4 — Intégration de la responsabilité sociale dans l'ensemble de l'organisation

La Figure d'ISO 26000:2010 donne une vue d'ensemble des mesures à prendre par l'organisation.





Assistance apportée par l'ISO aux organisations pilotes

1. Identification, en concertation avec les ONN, des organisations pilotes (OP) et des experts nationaux engagés dans le projet (EN)
2. Confirmation par la Direction des OP sélectionnées de leur engagement à promouvoir la mise en œuvre d'ISO 26000
3. Désignation par l'ISO d'experts internationaux (EI) pour épauler les EN au travers de formations, formations de perfectionnement, visites dans les pays partenaires, et d'un encadrement à distance
4. Les EN, avec le concours des EI, ont apporté une assistance aux OP en leur fournissant des conseils techniques tout au long du projet pour la mise en œuvre d'ISO 26000 dans le cadre des initiatives suivantes :
 - élaboration des documents requis dans le cadre du projet: analyse des écarts, plan d'action, identification des parties prenantes, rapports d'avancements, etc.
 - formations et séances de sensibilisation pour le personnel



COLORADO

- **Type d'organisation** : Entreprise SA
- **Activités principales** : Fabrication et Commercialisation des peintures
- **Lieu** : km 15 Route Mly Thami Oulad azouz Dar Bouazza - Casablanca
- **Nombre de salariés** : 500
- **Budget annuel /chiffre d'affaires** : 580 000 000 MAD
- **Site Web** : www.colorado.ma
- Site Web dédié à la responsabilité sociétale/ au développement durable, un nouveau site est en cours de réalisation et va inclure la dimension sociétale

- Création d'un comité de suivi composé de directrice RH, Responsable qualité et responsable sécurité et environnement ...
- Tenu de Réunions avec certaines parties prenantes (fournisseurs, transporteurs, prestataires de service..) relatives à la responsabilité sociétale
- Parrainage d'une école publique à proximité du site de Dar Bouazza
- Établissement des valeurs de Colorado en collaboration avec l'ensemble des cadres, employés et directeurs
- Réalisation de 2 formations ISO 26000 en 2014



Notre vision et notre mission

Notre vision: "Fabriquer et distribuer une peinture de qualité de manière éthique et efficace"

Notre mission: "Etre la référence régionale de la peinture en Afrique du nord et de l'ouest à tous les niveaux"

Modifications apportées durant le projet

La politique a été revue pour élargir le champs d'application vers le dialogue avec les parties prenantes sur les thématiques RSO, le respect d'éthique et la lutte contre la corruption et vers le renforcement des actions humanitaires envers la société.



Nos valeurs et nos politiques

- **Nos valeurs** : Pro-activité, Rigueur, Efficacité, Courage, Cohérence
- **Nos principales politiques** :
 1. Maintenir l'intégrité de l'environnement par la prévention de la pollution, l'éco-conception et l'optimisation des ressources
 2. Viser l'efficacité économique pour créer une économie innovante et prospère par le maintien d'une relation client basée sur l'écoute et l'innovation, la satisfaction de leurs besoins et l'anticipation de leurs attentes.
 3. Dialoguer et travailler, de manière progressive, avec nos parties prenantes qui sont invitées à collaborer à l'atteinte de nos objectifs en matière de développement durable.
 4. Assumer notre responsabilité sociale à l'égard de nos collaborateurs et de la société en Améliorant le « bien-être » et les conditions au travail, en Garantissant la santé et la sécurité du personnel et en Renforçant nos actions humanitaires auprès des associations et de la collectivité locale.
 5. Respecter une éthique rigoureuse et ceci passe par Le respect des exigences légales et réglementaires, des pratiques loyales à l'égard de toutes nos parties prenantes et par la lutte contre la corruption
- **Modifications apportées durant le projet**

La politique a été revue pour élargir le champs d'application vers le dialogue avec les parties prenantes sur les thématiques RSO, le respect d'éthique et la lutte contre la corruption et vers le renforcement des actions humanitaires envers la société.



Nos parties prenantes

▪ Nos parties prenantes externes /internes

Externes : autorités publiques, associations, fournisseurs, clients, universités/ Ecoles....
Internes : Personnel, intérimaires

▪ Exemples de notre manière d'engager le dialogue avec les parties prenantes

Avec ce projet, Colorado a pris considération les autres parties prenantes et a élargi le dialogue avec les autres sur les thématiques de la RSO

- Réalisation d'une enquête d'opinion pour le personnel relative aux conditions de travail
- Réalisation d'enquête anti-tabac auprès du personnel et sensibilisation et accompagnement à l'arrêt de fumer
- Tenue des réunions avec les fournisseurs, prestataires de service et clients et dialogue relatif à leur attentes et à nos exigences RSO.
- Contact avec des universités / écoles pour l'intégration des stagiaires dans le monde professionnel
- Contact avec des écoles publiques



Nos principaux domaines d'action (3 exemples) à rattacher aux objectifs stratégiques

- Principes, vision et valeurs (lié à l'axe 5 de la politique générale)
- Vision, mission et valeurs ont été identifiées collectivement et sont formalisées et diffusées à l'ensemble du personnel (des cartes)
- Relation avec les Parties Prenantes (lié à l'axe 3 de la politique générale)
- Colorado a identifié les parties prenantes importantes et celles sur lesquelles elle a de l'influence et a lancé un dialogue avec elles sur la RSO
- Investissement social (lié à l'axe 4 de la politique générale)
- Colorado a identifié la population vulnérable dans son entourage pour mettre en place des actions humanitaires en leur faveur (exp. Parrainage d'école, donation de sang, dépistage du cancer de sein...)



Nos objectifs stratégiques révisés en fonction des principaux domaines d'action

- Objectif 1 : Respecter une éthique rigoureuse et ceci passe par le respect des exigences légales et réglementaires, des pratiques loyales à l'égard de toutes nos parties prenantes et par la lutte contre la corruption
- Objectif 2 : Dialoguer et travailler, de manière progressive, avec nos parties prenantes qui sont invitées à collaborer à l'atteinte de nos objectifs en matière de développement durable.
- Objectif 3 : Assumer notre responsabilité sociale à l'égard de nos collaborateurs et de la société en Améliorant le « bien-être » et les conditions au travail, en Garantissant la santé et la sécurité du personnel et en Renforçant nos actions humanitaires auprès des associations et de la collectivité locale.



Actions liées aux objectifs stratégiques (1/3)

Objectif 1 : Respecter une éthique rigoureuse et ceci passe par Le respect des exigences légales et réglementaires, des pratiques loyales à l'égard de toutes nos parties prenantes et par la lutte contre la corruption

Actions prévues :

1. Préparer un dépliant comprenant les comportements à adopter relatif à chaque valeurs de notre charte en arabe/français
2. Formaliser les dispositions de vigilance contre la corruption : Identifier les postes qui peuvent présenter des risques de corruption et mettre en place des mesures préventives moyennant le système du contrôle interne.

Suivi jusqu'à ce jour :

FAIT



Actions liées aux objectifs stratégiques (2/3)

Objectif 2 : Dialoguer et travailler, de manière progressive, avec nos parties prenantes qui sont invitées à collaborer à l'atteinte de nos objectifs en matière de développement durable.

Actions prévues :

1. Formaliser l'identification de l'ensemble des PP en spécifiant l'importance de la relation pour l'entreprise et la sphère d'influence de l'entreprise.
2. Identifier et standardiser les dispositions prévues pour la communication (quoi, par quels moyens, pour quelle catégorie, à quelle fréquence) :
Définir pour chaque PP le mode et la fréquence de dialogue
3. Recueillir les attentes RS des PP importantes

Suivi jusqu'à ce jour :

En cours

Actions liées aux objectifs stratégiques (3/3)

Objectif 3 : Assumer notre responsabilité sociale à l'égard de nos collaborateurs et de la société en Améliorant le « bien-être » et les conditions au travail, en garantissant la santé et la sécurité du personnel et en renforçant nos actions humanitaires auprès des associations et de la collectivité locale.

Actions prévues :

1. Prendre contact avec les écoles primaires et avec SOS villages d'enfants de la région de Dar Bouazza pour étudier toutes possibilités de coopération avec eux. Fixer un budget annuel pour les actions philanthropiques à réaliser au profit des écoles primaires et des villages SOS enfants et l'association l'heure joyeuse
2. Organiser des opérations de don du sang au profit du centre régional de transfusion sanguine.
3. Adoption d'une politique anti-tabac et accompagnement au sevrage des fumeurs

Suivi jusqu'à ce jour :

FAIT et Continue



Nos principales mesures d'intégration de l'ISO 26000 axées sur la révision de la gouvernance, des systèmes et des procédures (1/5)

- Révision de la politique QSE pour intégrer la dimension sociale, éthique et le dialogue RSO avec les parties prenantes
- Travail collectif sur l'identification des valeurs de l'entreprise
- Actualisation de certaines procédures pour y intégrer certains éléments de la RSO (Procédures : communication, recrutement, intervention des entreprises extérieures...)



Nos principales mesures d'intégration de l'ISO 26000 axées sur la mesure, la surveillance et les rapports sur la performance RS (2/5)

- Réalisation d'enquête relative au climat social pour le personnel
- Surveillance de certaines parties prenantes pour le respect des exigences du code de travail pour leurs employés



Nos principales mesures d'intégration d'ISO 26000 axées sur notre sphère d'influence (3/5)

Nous avons

- *Engager un dialogue avec certaines parties prenantes pour les encourager à contribuer au développement durable par le respect de la réglementation en 1er lieu*



Nos principales mesures d'intégration d'ISO 26000 axées sur la formation et la communication (4/5)

- Formation/communication interne :
 - 2 formations réalisées au profit du personnel sur l'iso 26000 en 2014
 - Communication autour de la responsabilité sociétale dans la revue de direction et suivi de l'état d'évolution du plan d'action
 - Possibilité de faire en 2015, le théâtre de l'entreprise axé sur la responsabilité sociétale au profit du personnel

- Formation/communication externe :
 - Sensibilisation à la RSO dans les réunions entamées avec certaines parties prenantes Communication large à l'externe réalisée relatif au projet RSO, communication externe autour des actions faites en faveur de la communauté
 - Implication de certaines parties prenantes dans la démarche



Nos principales mesures d'intégration d'ISO 26000 axées sur notre sphère d'influence (5/5)

- Écrit adressé par le Directeur Général aux dirigeants de certaines parties prenantes pour qu'ils s'engagent dans la lutte contre le tabagisme et les encourage à adoption de l'ISO 26000.
- Prise de contact avec les écoles et les associations pour identifier les possibilités de coopérations avec eux dans le cadre de la RSO.

- Nous recommandons à d'autres organisations d'adhérer aux recommandations de la norme iso 26000, c'est un véritable outil pour améliorer les performances de l'entreprise à tous les niveaux
- Nous avons appris que se rassembler autour d'une même vision et mettre en pratique les mêmes valeurs fait avancer l'entreprise à réaliser son ultime objectif de gain et durabilité
- Nous avons appris que la prise en compte des considérations humaines de notre société et entourage facilite leur vie et contribue à ancrer une bonne image et notoriété de l'entreprise.