

Les entreprises ont-elles le souci de l'approvisionnement responsable au Québec?

Rapport de recherche - version abrégée
Février 2010



coalition québécoise
contre les
ateliers de
misère

CiS
centre international
de solidarité ouvrière

565, Crémazie Est, bureau 3500, Montréal (Québec) H2M 2V6
514-383-2266 - www.ciso.qc.ca

Recherche et rédaction

Emmanuelle Champion, chercheuse à la Chaire de responsabilité sociale et du développement durable (CRSDD) de l'UQAM et au Centre de recherche interuniversitaire sur la mondialisation et le travail (CRIMT) du HEC Montréal

Haykel Najlaoui, chercheur à la Chaire de responsabilité sociale et du développement durable (CRSDD) de l'UQAM et conseiller en développement durable à Neuvaction

Comité de recherche

Nathalie Guay, Confédération des syndicats nationaux (CSN)

Jean-François Michaud, Centre international de solidarité ouvrière (CISO) / Coalition québécoise contre les ateliers de misère (CQCAM)

Patrick Rondeau, Syndicat des employés et employés professionnels de bureau (SEPB-Québec)

Richard Séguin, Amnistie Internationale-section canadienne francophone (AI)

Comité de révision

Véronique Brouillette, Centrale des syndicats du Québec (CSQ)

François Décary-Gilard, Option Consommateurs

Alain Lapointe, CRSDD de l'UQAM

Francine Néméh, Centre international de solidarité ouvrière (CISO)

Révision linguistique

Geneviève Sirois, CISO

Coordination : Jean-François Michaud, CISO/CQCAM

Graphisme et illustration : Emmanuelle Champion, Haykel Najlaoui et Geneviève Sirois

Impression numérique : Impressions numériques Yves Rivard

Ce guide est le fruit d'une collaboration entre :

Le Centre international de solidarité ouvrière (CISO)

et la Coalition québécoise contre les ateliers de misère (CQCAM)

Nous remercions le fonds d'action québécois pour le développement durable (FAQDD) et son partenaire financier, le Gouvernement du Québec pour leur contribution financière.



Pour plus d'information :

Coalition québécoise contre les ateliers de misère (CQCAM)

565, boul. Crémazie Est, bureau 3500

Montréal (Québec) H2M 2V6

Tél : 514 383-2266 poste 224 **Télec. :** 514 383-1143

Courriel : ateliers@ciso.qc.ca

Site web : www.ciso.qc.ca/ateliersdemisere



Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec, février 2010

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	iii
LISTE DES TABLEAUX	iv
LISTE DES FIGURES	v
LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES	vi
INTRODUCTION.....	1
1. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA RECHERCHE	2
1.1 Qu'est-ce que l'approvisionnement responsable ?	2
1.2 Objectifs de cette recherche	3
1.3 Limites et portée de cette recherche.....	3
2. MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE.....	5
2.1 Méthodologie.....	5
2.2 Échantillon de recherche.....	7
2.3 Étapes de cette recherche	8
3. RÉSULTATS ET RECOMMANDATIONS	10
3.1 Présentation des résultats.....	10
3.2 Résultats par secteur d'activité	13
3.2.1 Divertissement et spectacle	13
3.2.2 Télécommunications	14
3.2.3 Exploitation minière et métallurgie	15
3.2.4 Entreprises pétrolières et gazières.....	16
3.2.5 Alimentaire	17
3.2.6 Articles de plein air	18
3.2.7 Quincaillerie, ameublement, rénovation et jardinage	19
3.2.8 Pharmacies	21
3.2.9 Grands magasins	21
3.3 Résultats par thèmes	23
RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES ET GÉNÉRALES DE LA CQCAM FORMULÉES AUX ENTREPRISES CONCERNANT LA DÉFINITION, L'APPLICATION ET LE SUIVI D'UNE PAR.....	27
GLOSSAIRE	28

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Catégories du Gradient Index	5
Tableau 2 : Pondérations des grilles d'évaluation sur la divulgation d'informations sur la performance sociale et environnementale de la chaîne d'approvisionnement	6
Tableau 3 : Échantillon de recherche.....	8
Tableau 4 : Résultats par thème	23

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Résultats de la recherche	11
Figure 2 : Résultats du secteur du divertissement et spectacle	14
Figure 3 : Résultats du secteur des télécommunications.....	15
Figure 4 : Résultats du secteur minier et de la métallurgie	16
Figure 5 : Résultats du secteur pétrolier et gazier	17
Figure 6 : Résultats du secteur alimentaire.....	18
Figure 7 : Résultats du secteur des articles de plein air	19
Figure 8 : Résultats du secteur quincaillerie, ameublement, rénovation et jardinage.....	20
Figure 9 : Résultats du secteur des pharmacies.....	21
Figure 10 : Résultats du secteur des grands magasins	22

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

CISO	Centre international de solidarité ouvrière
CQCAM	Coalition québécoise contre les ateliers de misère
DUDH	Déclaration universelle des droits de l'homme
ECPAR	Espace de concertation sur les politiques d'approvisionnement responsable
ETAG	<i>Ethical Trading Action Group</i>
FLA	<i>Fair Labor Association</i>
GES	Gaz à effets de serre
MEC	<i>Mountain Equipment Co-op</i>
OIT	Organisation internationale du travail
ONG	Organisation non-gouvernementale
PAR	Politique d'approvisionnement responsable
WRAP	<i>Worldwide Responsible Apparel Production</i>

INTRODUCTION

Depuis 2008, la Coalition québécoise contre les ateliers de misère (CQCAM) examine les pratiques de divulgation d'informations d'organisations actives au Québec concernant leur politique d'approvisionnement responsable (PAR).

Cette année, notre recherche s'intéresse aux pratiques de trente entreprises du secteur privé qui œuvrent dans neuf secteurs d'activités distincts, soit le divertissement et le spectacle, les télécommunications, l'exploitation minière et la métallurgie, les entreprises pétrolières et gazières, l'alimentaire, les articles de plein air, la distribution de produits de quincaillerie, d'ameublement, de rénovation et de jardinage, les pharmacies et les grands magasins

Nous en profitons pour remercier les entreprises qui ont collaboré à notre recherche en répondant à notre questionnaire. Nous sommes pleinement conscients que les PAR sont des pratiques récentes et nous félicitons toutes les entreprises qui ont décidé de déployer ressources et énergies pour innover dans ce domaine.

Cette recherche vise à améliorer les pratiques de ces entreprises en les situant dans un processus d'apprentissage et en leur formulant des recommandations sur la manière dont elles peuvent améliorer leur performance. Il existe actuellement peu d'informations sur l'état d'avancement des politiques d'approvisionnement responsable au Québec. Ainsi, cette recherche vise à mieux comprendre ce qu'est l'approvisionnement responsable et à faire connaître les meilleures pratiques mises en œuvre en la matière au Québec.

On constate qu'il y a actuellement peu de lieux au Québec pour échanger sur les meilleures pratiques d'approvisionnement responsable. Depuis peu, l'Espace de concertation sur les politiques d'approvisionnement responsable (ECPAR) réunit des entreprises privées, publiques et parapubliques, des ONG, des centres de recherche et des experts-conseils du Québec pour optimiser leurs efforts en approvisionnement responsable et exercer un effet d'entraînement sur les marchés. La CQCAM y participe activement pour y faire valoir les enjeux sociaux.

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

1.1 Qu'est-ce que l'approvisionnement responsable ?

Une politique d'approvisionnement responsable est une politique adoptée par une organisation afin d'encadrer tous les achats de produits et services faits pour son compte. En termes de contenu, la PAR fait directement référence aux droits fondamentaux du travail tels que définis par l'Organisation internationale du travail (OIT), à l'article 25 de la Déclaration universelle des droits de l'homme (DUDH) sur le salaire décent ainsi qu'à des normes environnementales minimales.

Une PAR sera plus ou moins complexe selon le milieu où elle s'applique, sa spécificité et les normes qu'elle compte faire respecter. Ainsi, une PAR adoptée par un petit syndicat ne sera pas de la même teneur que celle d'une commission scolaire ou d'une grande entreprise.

Cependant, toute PAR devrait comporter les éléments suivants :

- des normes sociales basées sur les droits fondamentaux du travail tels que définis PAR l'OIT ;
- des normes environnementales minimales ;
- des mécanismes de contrôle et de vérification, incluant la mise en place de mesures correctives ;
- une obligation de transparence de la part des entreprises et des fournisseurs, notamment par la publication de rapports annuels et la divulgation des lieux de fabrication.

Les normes sociales font référence à des conventions de l'Organisation internationale du travail ainsi qu'à des articles de la Déclaration universelle des droits de l'homme. Ces droits sont :

- le libre choix de l'emploi et l'abolition du travail forcé (Conventions 29 de l'OIT) ;
- la liberté d'association et le droit à la négociation collective (Conv. 87 et 98 de l'OIT) ;
- l'abolition effective du travail des enfants (Conv. 138 et 182 de l'OIT) ;
- la non-discrimination en matière d'emploi (Conv. 100 et 111 de l'OIT) ;
- des conditions de travail décentes (Conv. 155 de l'OIT) ;
- des heures de travail non excessives (Conv. 1, 30, 31, 46, 49, 51, 57, 61, 67, 109, 153 et 180 de l'OIT) ;
- un salaire permettant de couvrir les besoins fondamentaux des familles (Art. 25 de la DUDH).

Contrairement aux normes sociales, aucune entente internationale n'existe quant aux normes environnementales minimales qui devraient être respectées. Actuellement, chaque acteur décide des normes environnementales qu'il mettra de l'avant. Les éléments les plus couramment utilisés sont les suivants :

- l'écoconception et l'efficacité de consommation des matières premières ;
- l'éco-efficacité de consommation des ressources en eau et d'énergie ;

- la promotion des énergies renouvelables ;
- la réduction des gaz à effet de serre ;
- les principes de 4RVE ou 3RV ;
- l'analyse environnementale de cycle de vie;
- la protection de la biodiversité.

1.2 Objectifs de cette recherche

Puisque la CQCAM ne peut vérifier de manière effective la performance réelle des entreprises, nous évaluons leur transparence sur les dispositifs qu'elles déclarent avoir adoptés pour veiller au respect des droits fondamentaux et des normes environnementales minimales dans leur chaîne d'approvisionnement. Pour ce faire, nous avons analysé les informations transmises par les entreprises sur la mise en œuvre de leur PAR ou de leur code de conduite pour les fournisseurs.

1.3 Limites et portée de cette recherche

Avant de nous aventurer plus loin dans ce document, une mise en garde s'impose. En effet, il importe de mentionner que ce rapport ne prétend pas évaluer l'impact réel des pratiques d'approvisionnement responsable de chacune des entreprises observées. Néanmoins, celui-ci permet de relever un certain nombre d'éléments importants tels : le niveau de transparence de chaque entreprise, la qualité des informations transmises et une appréciation de la démarche proposée en matière d'approvisionnement responsable. Ces données permettent ainsi de fournir de précieuses indications sur le sérieux de la démarche d'approvisionnement responsable de chacune de ces entreprises sans pour autant pouvoir en évaluer l'application réelle dans leurs pratiques internes. En dépit du fait qu'une entreprise soit parfois dotée de bonnes politiques, il n'en demeure pas moins qu'il reste difficile, pour un observateur externe, d'en évaluer l'application.

Il faut donc se rappeler que cette recherche évalue uniquement la qualité de la transparence et les politiques adoptées dans le domaine de l'approvisionnement responsable (politique d'approvisionnement responsable, code de conduite pour les fournisseurs) et non la qualité globale des pratiques sociales et environnementales de ces entreprises. Une évaluation globale des entreprises dépasse en effet l'objectif de cette recherche. Conséquemment, en aucun cas cette notation ne signifie que le Centre international de solidarité ouvrière (CISO) et la CQCAM approuvent l'ensemble des pratiques des entreprises évaluées.

Dans le même sens, les entreprises qui ont eu la note 0 n'ont pas nécessairement des pratiques totalement irresponsables. Cependant, si ces entreprises n'ont aucune mention officielle faisant référence aux approvisionnements responsables, la note 0 leur a été automatiquement attribuée. La CQCAM considère que pour que des changements majeurs aient lieu, il faut qu'une entreprise concrétise ses pratiques responsables informelles en adoptant une PAR ou un code de conduite pour les fournisseurs.

Enfin, nous sommes conscients que depuis la recension des résultats, à l'été 2009, jusqu'à la publication du rapport à l'hiver 2010, plusieurs données peuvent avoir été modifiées. Il est donc possible que certaines entreprises aient depuis lors amélioré leurs résultats, même si cela n'apparaît pas dans ce rapport.

2. MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

2.1 Méthodologie

En 2005, la coalition *Ethical Trading Action Group* (ETAG)¹ a publié une recherche réalisée en collaboration avec *AccountAbility*, une organisation anglaise. Celle-ci évaluait le niveau de transparence de 25 distributeurs et fabricants de vêtements du Canada et des États-Unis sur la performance éthique de leur chaîne d'approvisionnement. En se basant sur la méthodologie développée par ETAG, Oxfam Hong Kong² a réalisé en 2009 une enquête portant cette fois sur des petites et moyennes entreprises (PME) localisées à Hong Kong et œuvrant dans le secteur textile.

La grille utilisée pour ces recherches se basait sur le *Gradient Index* formulé par *AccountAbility*, qui l'utilise pour évaluer les entreprises privées inscrites en bourse sur les mesures qu'elles disent appliquer pour faire respecter les normes du travail dans leur chaîne d'approvisionnement. Tel que présenté dans le tableau suivant, cet index évalue les entreprises sur cinq enjeux : la gouvernance et la gestion de risque, le contenu de leur politique, l'engagement des parties prenantes, le suivi des audits et la reddition de compte.

Tableau 1 : Catégories du Gradient Index

Gouvernance et gestion du risque	Éthique, responsabilité du Conseil de direction, etc.
Politiques	Codes de conduite, etc.
Engagement des parties prenantes	Recours à des initiatives multipartites, engagement des syndicats et des ONG dans les pays importateurs, etc.
Gestion	Implémentation des politiques
Audit et reddition de compte	Publication des résultats, implication d'une tierce partie pour l'évaluation, etc.

En nous basant sur les recherches conduites par ETAG et Oxfam Hong Kong, nous avons élaboré notre propre grille pour évaluer les informations diffusées par les entreprises sur la mise en œuvre de leur code de conduite pour les fournisseurs et de leur politique d'approvisionnement responsable³. Alors que la grille utilisée par ETAG et Oxfam Hong Kong porte exclusivement sur les normes du travail, nous avons également inclus plusieurs dimensions et critères afin de couvrir les trois dimensions du développement durable. Notons que les aspects environnementaux avaient déjà été intégrés à notre recherche réalisée en 2008 et qu'ils ont été enrichis cette année.

¹ ETAG. 2005. *Coming Clean on the clothes we wear. Transparency Report Card: Survey of Labour Standards Reporting by Retailers and Brands Selling Clothes in the Canadian Market*, 94 p.

² Oxfam Hong Kong. 2009. *Transparency Report II : Have Hong Kong Garment Companies Improved their Reporting on Labour Standards ?*, 46 p.

³ Le Gradient Index porte uniquement sur les codes de conduite pour les fournisseurs et n'incluent pas les politiques d'approvisionnement responsable.

La grille utilisée pour la présente recherche offre donc la possibilité d'évaluer le contenu normatif des PAR et des codes de conduite qui doit, selon nos attentes, respecter un équilibre entre les trois pôles du développement durable, soit les dimensions économique, environnementale et sociale. Ainsi, cette grille établit qu'une PAR ou un code de conduite doit idéalement comprendre les Conventions de base de l'OIT, des pratiques innovantes telles que l'analyse sociale de cycle de vie, l'écoconception, des programmes de réduction de gaz à effet de serre et des critères traditionnels tels que les prix, la qualité, les mesures anti-corruption, etc.

La grille permet également d'établir si ce contenu normatif se traduit en outils et en systèmes de gestion permettant d'atteindre de véritables objectifs en matière d'approvisionnement responsable ou s'il s'agit simplement de politiques qui ne prennent pas encore une forme opératoire. En somme, la grille proposée permet de déterminer comment les PAR se concrétisent au sein des organisations en termes de gouvernance et de pratiques de gestion.

Comme la CQCAM fait la promotion de l'engagement des parties prenantes, la grille permet également de vérifier s'il y a eu une construction multipartite du contenu de la PAR et de ses outils de mise en œuvre. En ce sens, on cherche à savoir si des parties prenantes comme les fournisseurs, les ONG, les syndicats et les employés ont été impliqués dans le processus de définition et de mise en œuvre des PAR et des codes de conduites.

Tel que présenté dans le Tableau 2, nous avons transformé la pondération utilisée par *AccountAbility*, ETAG et Oxfam Hong Kong pour la faire correspondre à nos priorités. Ainsi, nous avons accordé 30 % à l'engagement des parties prenantes et nous avons réduit à 15% les critères relatifs à la mise en œuvre de ces mécanismes (c'est-à-dire « Gestion » et « Audit et reddition de compte »). Ceci est lié au fait que de nombreuses entreprises au Québec en sont aux stades de la définition et de lancement de leur PAR ou de leur code de conduite pour leurs fournisseurs.

Tableau 2 : Pondérations des grilles d'évaluation sur la divulgation d'informations sur la performance sociale et environnementale de la chaîne d'approvisionnement

Catégories	Pondération AccountAbiliy	Pondération ETAG	Pondération Oxfam HK	Notre pondération
Gouvernance et gestion du risque	20 %	10 %	10 %	20%
Code de conduite et PAR	15 %	15 %	20 %	20%
Engagement des parties prenantes	15 %	20 %	20 %	30%
Gestion	25 %	25 %	20 %	15%
Audit et reddition de compte	25 %	35 %	30 %	15%
Total	100 %	100 %	100 %	100 %

À partir de cette grille, nous avons réalisé un questionnaire qui nous a permis d'évaluer les informations communiquées sur la performance sociale et environnementale de la chaîne d'approvisionnement des entreprises (la grille d'évaluation est disponible dans la Section des résultats détaillés par entreprise disponible sur le site internet du CISO au

www.ciso.qc.ca/?page_id=444). Nous avons ainsi formulé chaque critère de la grille d'évaluation sous la forme interrogative. Chaque question a été validée lors d'un groupe de discussion qui faisait intervenir une experte en audit social et environnemental œuvrant au sein d'un cabinet de conseil à Montréal.

Notre évaluation a d'abord été réalisée à partir des informations disponibles sur les sites internet des entreprises. Sur la base de cette première évaluation, nous avons étudié les documents que les entreprises auront bien voulu nous transmettre suite à notre demande. Toutes les informations jugées pertinentes ont été prises en compte pour le calcul de la note finale. L'ouverture des entreprises à collaborer à notre démarche a clairement été mentionnée dans les commentaires qui mettent en perspective les résultats pour chacune d'entre elles.

2.2 Échantillon de recherche

Alors que les recherches conduites par ETAG et Oxfam Hong Kong se concentraient sur les entreprises de l'industrie textile, la CQCAM a voulu investiguer d'autres secteurs d'activités, dont les pratiques en matière de PAR sont peu connues.

Pour la constitution de notre échantillon de recherche, nous avons identifié 30 entreprises actives au Québec, en fonction des critères suivants :

- (1) La représentativité du secteur d'activité : l'entreprise devait faire partie d'un secteur d'activité relativement important au Québec.
- (2) L'entreprise devait être connue du grand public : la marque commerciale et/ou le nom de l'entreprise devaient être facilement reconnaissables par d'éventuels consommateurs.
- (3) L'entreprise devait être en relation avec un nombre important de fournisseurs, de cotraitants et de sous-traitants : pour qu'une PAR ou un code de conduite soit un mécanisme de régulation intéressant, l'entreprise donneuse d'ordre retenue dans notre échantillon doit être en lien avec un nombre important d'autres organisations dans le cadre de relations commerciales et contractuelles.

En nous basant sur ces critères, nous avons retenu 30 entreprises qui œuvrent dans neuf secteurs d'activité, soit le divertissement et le spectacle, les télécommunications, l'exploitation minière et la métallurgie, les entreprises pétrolières et gazières, l'alimentaire, les articles de plein air, la distribution de produits de quincaillerie, d'ameublement, de rénovation et de jardinage, les pharmacies et les grands magasins.

Tableau 3 : Échantillon de recherche

Secteurs d'activité	Entreprises retenues dans l'échantillon
Divertissement et spectacle	Spectra
	Cirque du Soleil
	Club de hockey Canadien
Télécommunications	Bell Canada
	TELUS
	Vidéotron
	Roger
Exploitation minière et métallurgie	RioTintoAlcan
	Alcoa
Entreprises pétrolières et gazières	Shell
	Pétro-Canada
	Gaz Métro
	Esso
	Ultramar
Alimentaire	Metro Inc.
	Loblaw
	Sobeys
Articles de plein air	MEC
	La Cordée
	Le Groupe Forzani
Quincaillerie, ameublement, rénovation et jardinage	Home Dépôt
	RONA
	Canadian Tire
	IKEA
Grands magasins	Wal-Mart
	Costco
	Sears
	HBC
Pharmacie	Jean Coutu
	Pharmaprix

2.3 Étapes de cette recherche

Suite à la constitution de notre échantillon de recherche, nous avons identifié, au sein de ces entreprises, le responsable des services des communications et des relations publiques, de la responsabilité sociale, du service des approvisionnements ou un membre de la haute direction.

Durant la semaine du 11 mai 2009, nous avons envoyé une lettre pour les informer de notre démarche et de nos objectifs de recherche. Dans ce courrier, nous avons invité nos interlocuteurs à nous contacter pour obtenir de plus amples renseignements et à nous transmettre toute information susceptible de nous aider pour la réalisation de notre recherche. Dans la semaine du 19 mai 2009, lorsque possible, la même lettre a été

expédiée, cette fois, par courriel afin de nous assurer qu'ils avaient pris connaissance de cette information et ainsi faciliter la suite de la recherche⁴.

Entre les mois de juin et de juillet 2009, nous avons colligé les informations relatives aux PAR ou aux codes de conduite pour les fournisseurs sur les sites Internet de ces entreprises. Nous avons également consulté les rapports financiers et les rapports de divulgation extrafinancière (rapport de responsabilité sociale, de développement durable, etc.) lorsqu'ils étaient accessibles.

À partir de ces informations, nous avons rempli notre questionnaire, que nous avons expédié à nos interlocuteurs avec un courrier dans lequel nous leur présentions les points saillants de notre évaluation. Nous leur avons demandé de remplir le questionnaire et de nous envoyer des documents susceptibles d'attester de leurs pratiques.

Suite à ces envois, plusieurs entreprises nous ont contactés pour nous demander une version en anglais du questionnaire (n= 2), pour obtenir certaines précisions sur notre recherche (n=1) ou nous mettre en contact avec la personne responsable de ces aspects au sein de leur entreprise (n=1). Nous avons également été en contact, à plusieurs reprises, avec un certain nombre d'interlocuteurs pour leur demander, par exemple, des documents attestant des réponses qu'ils avaient apportées à notre questionnaire.

Au cours de la semaine du 5 septembre 2009, nous avons envoyé aux entreprises n'ayant toujours pas répondu à notre enquête un courriel pour les informer de la clôture de la collecte de données, prévue le 18 septembre 2009. Nous avons également appelé les entreprises pour lesquelles nous n'avions pas établi de contact par courriel pour les avertir⁵.

⁴ À ce stade, 11 entreprises ont été contactées par courriel.

⁵ Au total, nous avons appelé 15 entreprises pour les informer de la clôture de la collecte de données.

3. RÉSULTATS ET RECOMMANDATIONS

3.1 Présentation des résultats

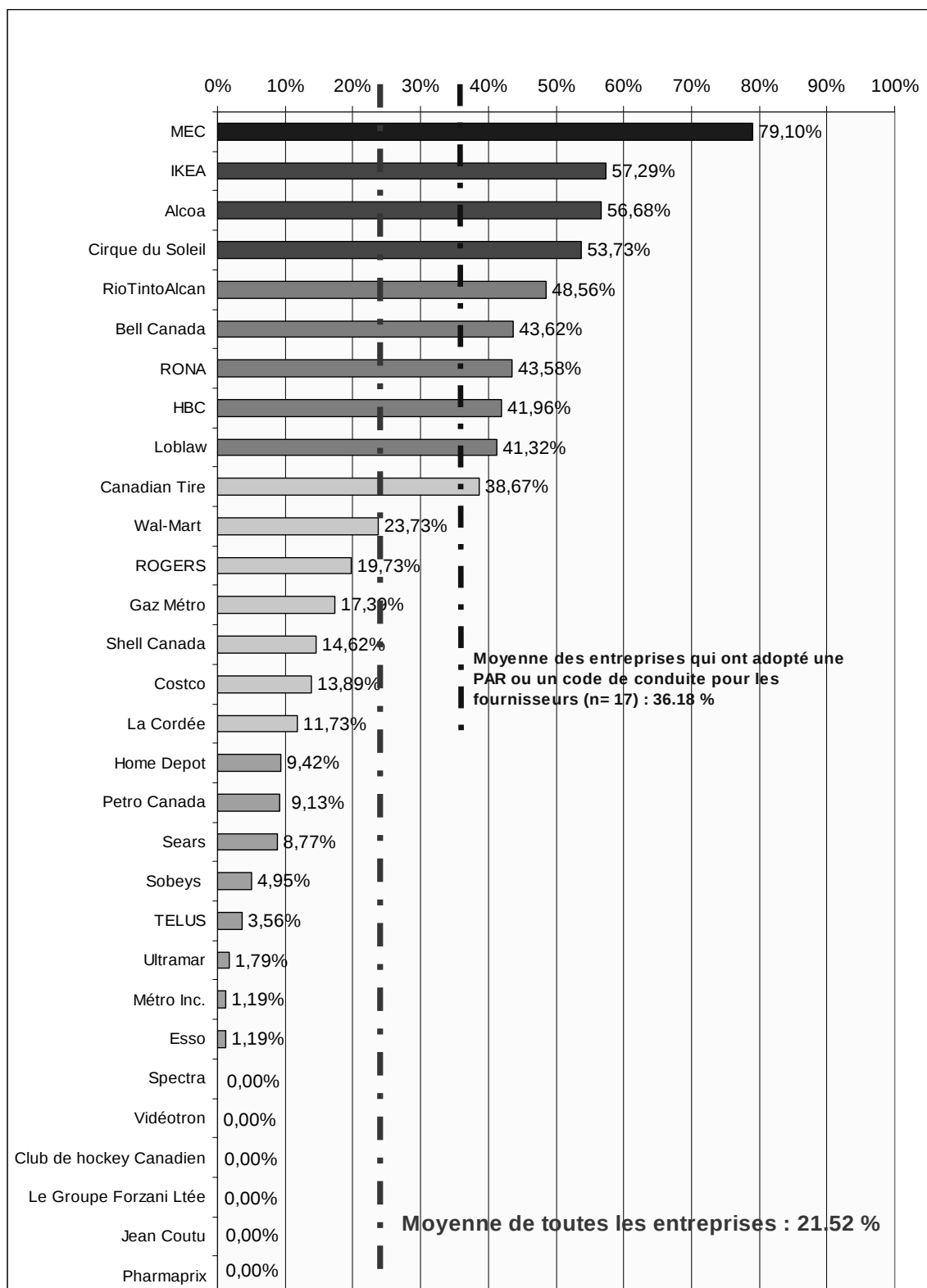
Avant de présenter nos résultats, il est important de rappeler les limites de cette recherche. Notre échantillon réunit un ensemble d'entreprises dont la taille est dissemblable puisqu'il comprend des entreprises transnationales et des petites et moyennes entreprises. De plus, ces entreprises œuvrent dans des secteurs d'activités différents dont les pratiques en matière d'approvisionnement sont distinctes si bien que chercher à comparer ces firmes sur la base des résultats s'avère un exercice hasardeux. La présentation de nos résultats mettra en exergue les différents niveaux d'avancement et le caractère hétérogène des pratiques existantes en matière d'approvisionnement responsable plutôt que de chercher à comparer les entreprises entre elles. Aussi, rappelons que nous ne prétendons pas évaluer la performance réelle des entreprises, mais bien leur propension à divulguer des informations complètes et fiables sur leur PAR.

Le traitement des données et des informations des sites internet et des documents publics des entreprises de notre échantillon nous a permis de calculer, selon la grille adoptée, le score de chaque entreprise (Figure 1) :

- Le score moyen de toutes les entreprises étudiées est de 21.52 %.
- Le score moyen des entreprises qui ont adopté une PAR ou un code de conduite pour les fournisseurs est de l'ordre de 36.18 %.
- Même si ces scores moyens ne sont pas représentatifs, ils demeurent très faibles comparativement aux meilleures pratiques.

Les résultats de la recherche sont présentés dans la figure 1.

Figure 1 : Résultats de la recherche



Les résultats de la recherche permettent de classer les différentes entreprises retenues dans notre échantillon, selon le score obtenu.

- MEC se place en tête de liste avec un score de 79.1 %, ce qui fait de cette entreprise le leader en matière d'approvisionnement responsable au Québec. En effet, MEC performe de manière significative au niveau de la gouvernance, de la consultation des parties prenantes et des mesures d'accompagnement des fournisseurs.
- Viennent ensuite trois entreprises, dont les scores se situent entre 50 % et 60 %. Il s'agit d'IKEA, d'Alcoa et du Cirque de Soleil. Ces entreprises répondent à la majorité des critères, mais elles n'ont pas encore atteint le niveau de performance de MEC.
- En troisième position se trouvent 5 entreprises dont les scores oscillent entre 40 % et 50 %. Il s'agit de Rio Tinto Alcan, Bell Canada, RONA, HBC et Loblaw. Ces dernières ne répondent pas à la majorité des critères de la grille, mais elles peuvent performer sur certains aspects. À titre d'exemple, Loblaw a une bonne performance en matière de gouvernance (80 %), mais au niveau des énoncés de sa politique, elle ne répond pas à tous les critères de la grille (21.57 %).
- En quatrième lieu se situent les entreprises dont les scores oscillent entre 10 % et 40 %. La plupart de ces entreprises ont adopté des PAR ou des codes de conduite partiels. On ne peut pas savoir si ces initiatives sont mises en œuvre, faute d'informations. Ces entreprises disent avoir adopté des pratiques telles que des analyses de risque et la conduite d'audits chez leurs fournisseurs.
- En cinquième lieu se trouvent les entreprises dont les scores oscillent entre 1 % et 10 %. Ces entreprises évoquent, sur leur site et dans les documents publics, quelques pratiques en matière d'approvisionnement responsable, telles que l'analyse de risque social ou environnemental, la sélection de fournisseurs ou de produits certifiés sans toutefois s'être dotées d'une PAR ou d'un code de conduite.
- En dernier lieu, on trouve les entreprises qui ne communiquent aucune information sur l'approvisionnement responsable.

En somme, 17 entreprises ont adopté des codes de conduite à l'intention des fournisseurs ou des politiques d'achat responsable. Ces codes sont souvent intitulés « code de conduite pour les fournisseurs » sauf quelques entreprises qui ont choisi d'employer d'autres appellations, à savoir « déclaration de durabilité à l'intention des fournisseurs », « approvisionnement responsable », « notre façon d'acheter », etc.

Dans le discours des entreprises, ces documents sont souvent présentés en complémentarité avec un code d'éthique des employés ou des acheteurs. Les entreprises de cette catégorie invitent également leurs fournisseurs à se conformer à d'autres politiques comme la politique de santé et sécurité et la politique environnementale. Parmi les 17 premières entreprises :

- 9 entreprises affirment procéder à des analyses de risques. Il s'agit de MEC, Alcoa, le Cirque du Soleil, Rio Tinto Alcan, Canadian Tire, ROGERS, Gaz Métro, Shell Canada et La Cordée. Ces analyses sont le plus souvent économiques et financières ou portent sur la qualité.
- 10 entreprises affirment procéder à des audits. Il s'agit de MEC, IKEA, Alcoa, Rio Tinto Alcan, Bell Canada, RONA, HBC, Canadian Tire, Costco et La Cordée. Parmi ces entreprises, seule MEC mandate des ONG indépendantes pour réaliser et vérifier ses audits.

3.2 Résultats par secteur d'activité

Dans cette partie, nous présentons les résultats de notre recherche par secteur d'activité.

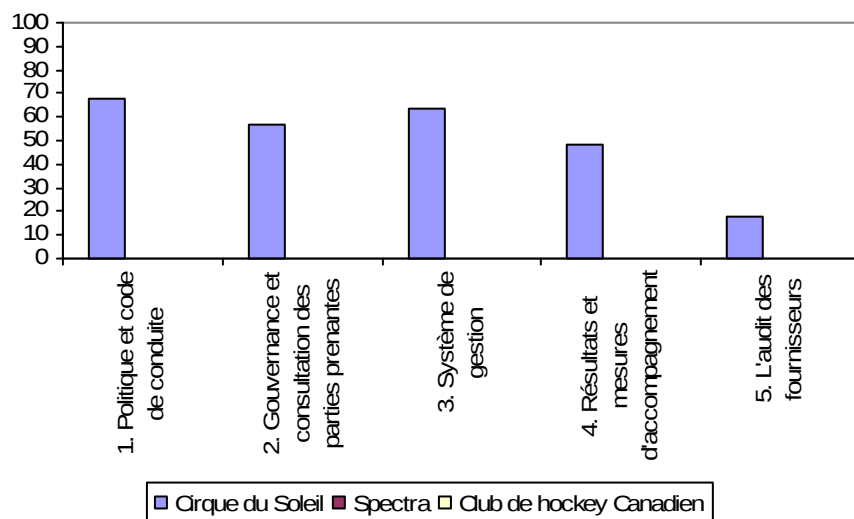
3.2.1 Divertissement et spectacle

Dans ce secteur, le Cirque du Soleil est de loin l'entreprise la plus transparente en matière d'approvisionnement responsable; elle obtient un score global de 53.73 %, comparativement aux scores de Spectra (0 %) et du Club de hockey Canadien (0 %) (Figure 2).

En 2008, le Cirque du Soleil a adopté une PAR qui identifie clairement son champ d'application et couvre à la fois l'ensemble des Conventions de base de l'OIT et la protection de l'environnement (67.6 %). Le Cirque du Soleil s'est également doté d'un code de conduite éthique à l'intention de ses acheteurs que l'entreprise ne rend pas public en raison de potentielles situations de conflit d'intérêts avec ses fournisseurs. En matière de gouvernance, le Cirque du Soleil a consulté ses parties prenantes internes pour définir sa PAR et a mis sur pied un comité consultatif mixte pour sa mise en œuvre (56.7 %). L'application de la PAR s'appuie sur un programme de formation destinée aux employés et aux usagers de la PAR et sur l'administration d'un questionnaire auprès de ses fournisseurs (63.3 %). L'entreprise assure le suivi de l'application de sa PAR et offre de l'appui aux fournisseurs désireux d'améliorer leur performance. Aussi, la démarche d'approvisionnement responsable du Cirque du Soleil prévoit la réalisation d'audits externes auprès de ses fournisseurs (17.5 %).

En ce qui concerne les deux autres entreprises de ce secteur, Spectra et Club de hockey Canadien ne diffusent aucune information sur une éventuelle PAR.

Figure 2 : Résultats du secteur du divertissement et spectacle



3.2.2 Télécommunications

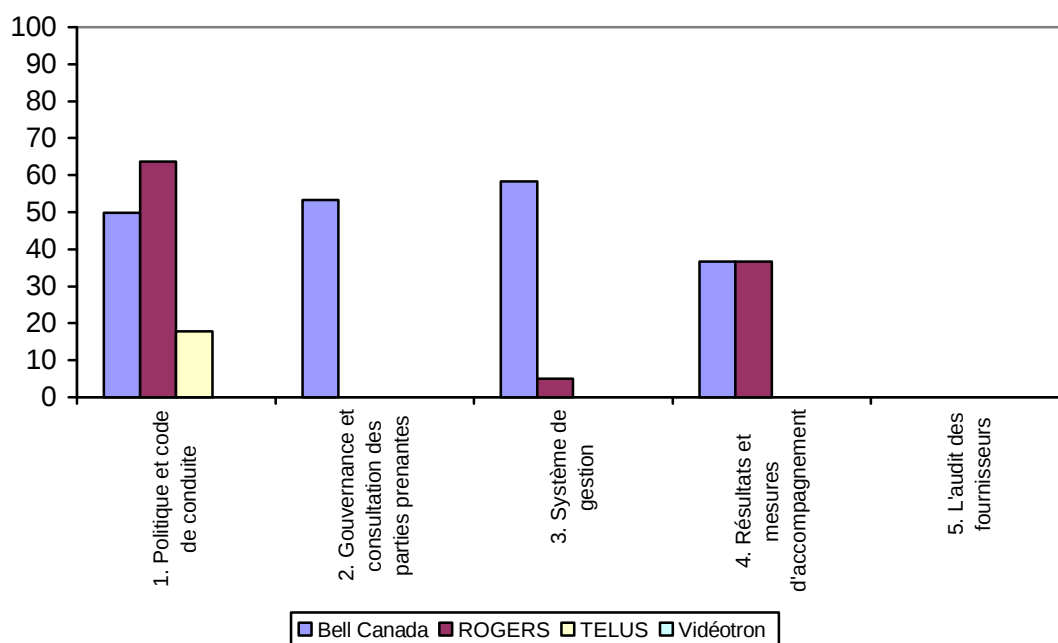
Parmi les 4 entreprises du secteur des télécommunications, Bell Canada se place en tête de liste (43.62 %), suivie par ROGERS (19.73 %), Telus (3.56 %) et enfin, Vidéotron (0 %).

Bell Canada dispose d'un code de conduite à l'intention des fournisseurs, d'un questionnaire d'évaluation ainsi que d'autres outils de mise en œuvre (58.30 %). La démarche en approvisionnement responsable de Bell Canada est opérationnelle et bien intégrée à sa stratégie. Bell Canada consulte ses parties prenantes internes (53.30 %) et s'implique dans des initiatives internationales et sectorielles qui comprennent des représentants d'ONG et de syndicats (*Sustainability Purchasing Network* et *Global e-Sustainability Initiative*). La démarche de Bell Canada nécessite cependant des améliorations au niveau de l'audit (0 %) et de l'accompagnement des fournisseurs (36.70 %).

Quant à ROGERS, l'entreprise a adopté un code de conduite à l'intention des fournisseurs qui fait référence aux Conventions de base de l'OIT et inclut des critères environnementaux (63.66 %). L'entreprise assure le suivi de l'application de son code sans offrir d'accompagnement à ses fournisseurs (36.70 %). Cependant, il n'y a aucune information sur la gouvernance (0%) et la réalisation d'audits chez ses fournisseurs (0 %).

En ce qui concerne TELUS et Vidéotron, leurs initiatives en approvisionnement responsable sont absentes de leurs sites Internet et des documents publics. Cependant, Telus compte présenter, dans son prochain rapport de responsabilité sociale, les différents dispositifs que l'entreprise met en œuvre pour contrôler la performance sociale et environnementale de sa chaîne d'approvisionnement.

Figure 3 : Résultats du secteur des télécommunications



3.2.3 Exploitation minière et métallurgie

Dans ce secteur, Alcoa a obtenu un score de 54.67 % contre 48.56 % pour Rio Tinto Alcan. Les deux entreprises présentent le même score en ce qui concerne le contenu de leurs codes de conduite (62.20 %). Alcoa a adopté un code de conduite à l'intention des fournisseurs ainsi que les « Principes pour les droits de l'homme ». Les énoncés du code de conduite sont solides : ils comprennent aussi bien les Conventions de base de l'OIT, certains articles de la Déclaration universelle des droits de l'homme, ainsi que les aspects environnementaux.

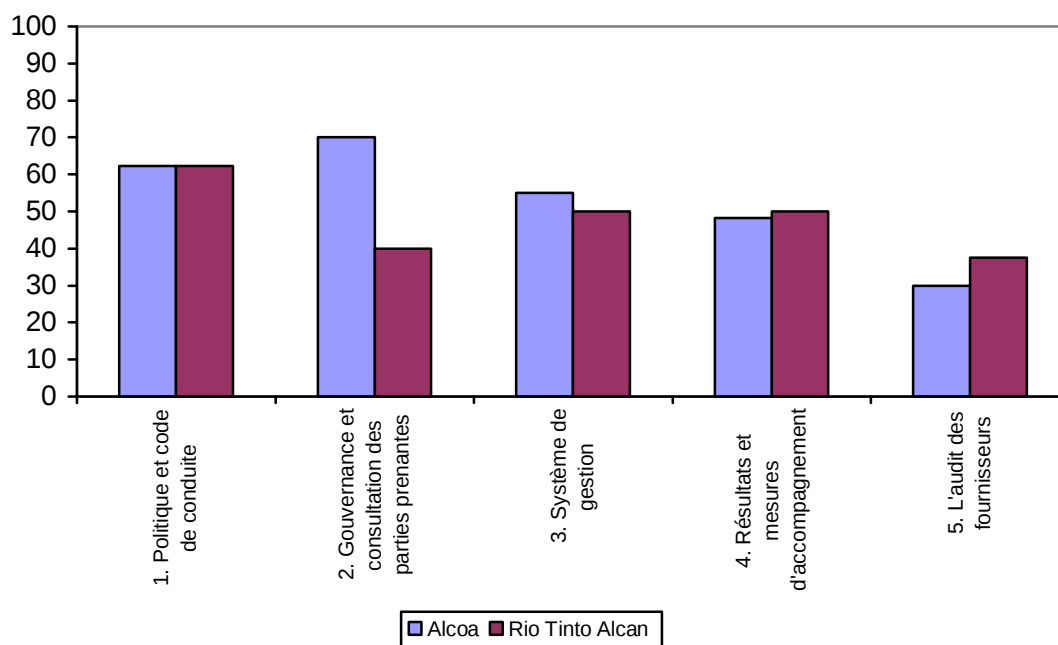
L'entreprise Alcan a pour sa part dressé une liste de huit enjeux clés en fonction desquels chaque fournisseur est tenu d'agir dans toutes les situations d'affaires. Le Groupe Rio Tinto Alcan applique également une déclaration relative aux pratiques d'approvisionnement intitulée « Notre façon d'acheter »⁶. Pour les deux entreprises, les codes s'inscrivent dans une approche ou un cadre global de développement durable.

En ce qui concerne la gouvernance et la consultation des parties prenantes, Alcoa a atteint un score de 70 % contre 40 % pour Rio Tinto Alcan. En effet, Alcoa a consulté ses parties prenantes internes et participe à plusieurs programmes auxquels sont associés des représentants d'ONG et de syndicats (le Comité consultatif sur le développement durable qui comprend entre autres la Fédération de la Métallurgie-CSN).

⁶ Alors que les opérations d'Alcan sont en cours de fusion avec celles du Groupe Rio Tinto, nous avons décidé d'analyser les informations divulguées en matière d'approvisionnement responsable sur les deux sites internet, soit www.alcan.com et www.grouperiotintoalcan.com

En ce qui concerne la mise en œuvre de leur PAR, les deux entreprises s'appuient sur des divisions spécialisées et outillées. Pour Alcoa, l'entreprise nous a communiqué le questionnaire des fournisseurs. Par contre, nous n'avons pas pu avoir plus d'informations de la part de Rio Tinto Alcan. Les audits réalisés par ces entreprises ne couvrent pas tous les critères de la grille et ne sont pas vérifiés par des tierces parties indépendantes. L'audit de la chaîne d'approvisionnement est l'étape de mise en œuvre sur laquelle Alcoa et Rio Tinto Alcan doivent encore déployer des efforts.

Figure 4 : Résultats du secteur minier et de la métallurgie



3.2.4 Entreprises pétrolières et gazières

Dans ce secteur, Gaz Métro se place en tête de liste avec un score de 17.39 %, suivie par Shell Canada avec un score de 14.62 %, de Petro-Canada avec un score de 9.13 %, d'Ultramar avec un score de 1.79 %, et enfin d'Esso avec un score de 1.19 %.

D'une façon générale, la transparence sur une éventuelle démarche d'approvisionnement responsable des entreprises de ce secteur laisse à désirer.

Gaz Métro n'applique pas une politique d'approvisionnement responsable ou un code de conduite à l'intention de ses fournisseurs. Toutefois, dans sa politique environnementale et ses différents programmes, l'entreprise invite ses fournisseurs à respecter les engagements qu'elle a pris (25.74 %).

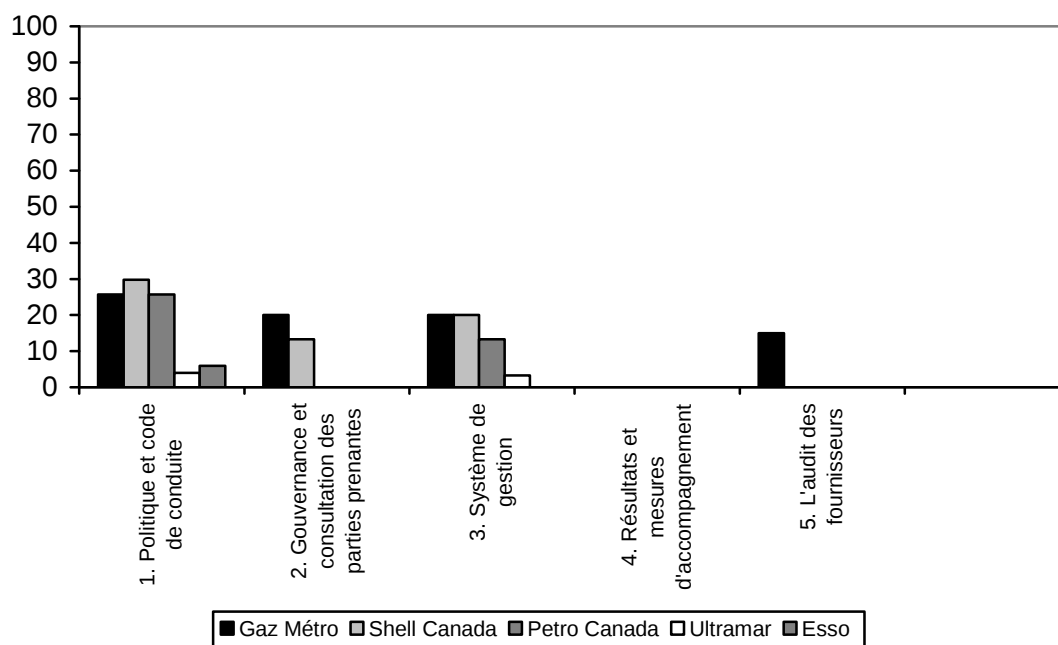
Shell Canada fait référence à l'existence et à l'application d'une PAR (29.80 %) dans ses rapports de développement durable. Pour ses décisions d'affaires, l'entreprise affirme se baser sur la méthode du « coût total de propriété » qui tient compte du cycle de vie du produit.

En ce qui concerne Petro-Canada, l'entreprise a adopté un « Code des pratiques commerciales » et des « Principes relatifs aux activités et aux investissements sociaux ». En termes de contenu, ces mécanismes intègrent des aspects environnementaux tels que la réduction des gaz à effet de serre et l'efficacité énergétique. Cependant, ils n'intègrent pas les droits sociaux.

Ces trois entreprises ne fournissent pas d'informations sur les outils utilisés, les suivis et les mesures d'accompagnement des fournisseurs.

Quant à Ultramar et Esso, ces entreprises n'affichent aucune information attestant de l'existence et de l'application d'une PAR ou d'un code de conduite à l'intention des fournisseurs.

Figure 5 : Résultats du secteur pétrolier et gazier



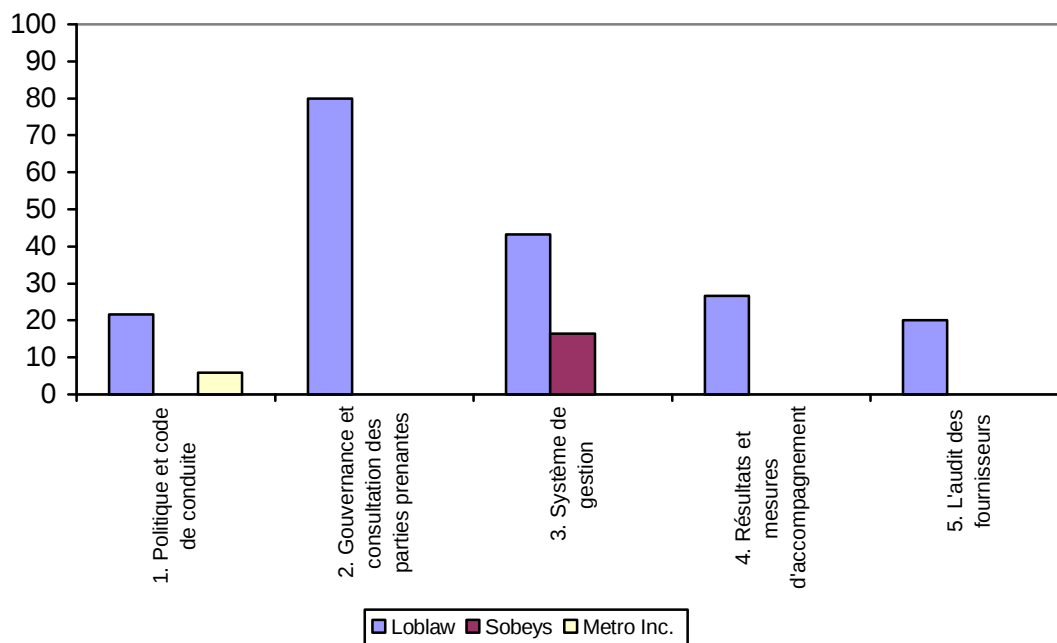
3.2.5 Alimentaire

Dans le secteur alimentaire, c'est Loblaw qui se place en tête de liste avec un score total de 40.32 % contre 4.95 % pour Sobeys et 1.19 % pour Metro Inc.

Loblaw applique une politique en matière d'approvisionnement responsable en produits de la mer durables (21.57 %) pour laquelle des parties prenantes comme Greenpeace ont été consultées (80 %). Loblaw fait également la promotion des fruits et légumes locaux dans le cadre de son programme « Ça pousse chez nous ». L'entreprise offre une gamme de produits certifiés équitables (43.3 %) et met en œuvre un programme de responsabilité sociale avec ses fournisseurs. Faute d'informations sur ce programme, notre équipe n'a pas pu vérifier sa portée (20 %).

En ce qui concerne Sobeys et Metro Inc, les deux entreprises n'affichent aucune information attestant de l'existence et de l'application d'une PAR ou d'un code de conduite à l'intention des fournisseurs.

Figure 6 : Résultats du secteur alimentaire



3.2.6 Articles de plein air

Dans ce secteur, une entreprise est apparue à l'avant-garde par rapport aux pratiques d'approvisionnement responsable et leur divulgation dans son secteur d'activités : il s'agit de Mountain Equipment Co-op, qui applique le code de conduite *Fair Labor Association* (FLA) et qui le fait vérifier par des ONG indépendantes. L'entreprise a atteint un score total de 79.10 % contre 11.73 % pour La Cordée et 0 % pour Le Groupe Forzani Ltée.

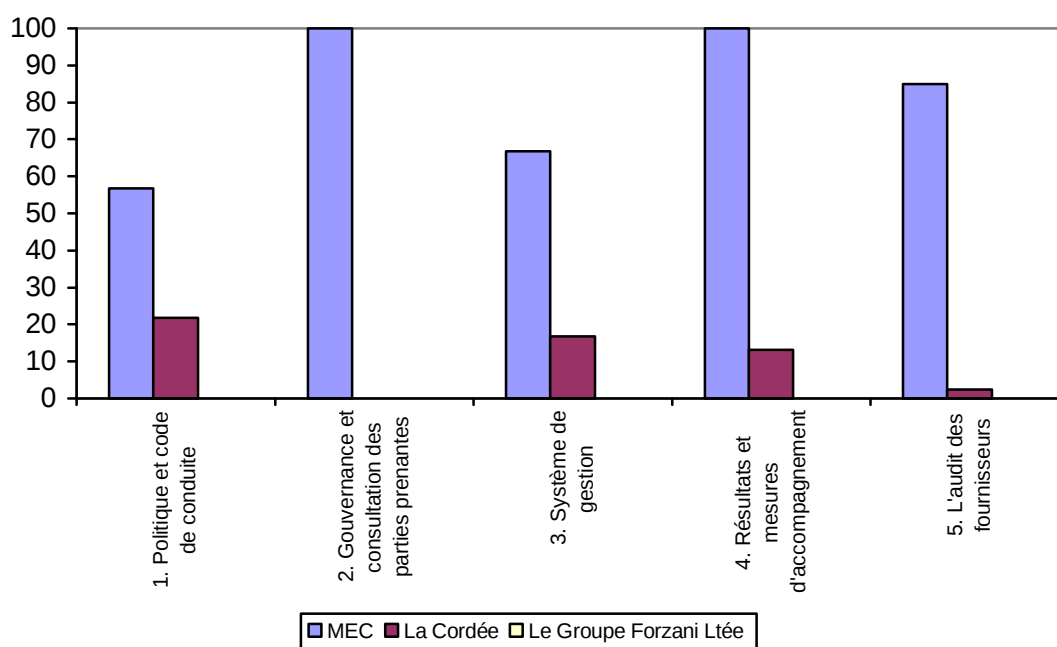
MEC a adopté un plan d'accompagnement pour aider ses fournisseurs à améliorer leur performance en développement durable (100 %) contre 13.2 % pour La Cordée et 0 % pour Le Groupe Forzani Ltée.

En matière de divulgation, MEC fait preuve d'une transparence remarquable puisqu'elle diffuse une analyse détaillée des résultats de ses audits (85 %). L'entreprise atteint aussi une performance particulière en matière de gouvernance et de consultation des parties internes et externes (100 %).

En ce qui concerne La Cordée, sa politique fait référence à l'ensemble de Conventions de base de l'OIT, mais elle n'intègre pas de normes environnementales minimales (21.88 %). En outre, il n'y a aucune information sur les mesures et les outils mis en œuvre pour veiller à l'application de sa politique par ses fournisseurs (2.5 %).

Pour le Groupe Forzani Ltée, aucun document ne permet de statuer sur l'existence et l'application d'une PAR ou d'un code de conduite à l'intention des fournisseurs.

Figure 7 : Résultats du secteur des articles de plein air



3.2.7 Quincaillerie, ameublement, rénovation et jardinage

Dans son secteur d'activité, IKEA fait preuve d'une grande transparence par rapport à l'application de son code de conduite « IWAY » auprès de ses fournisseurs. L'entreprise

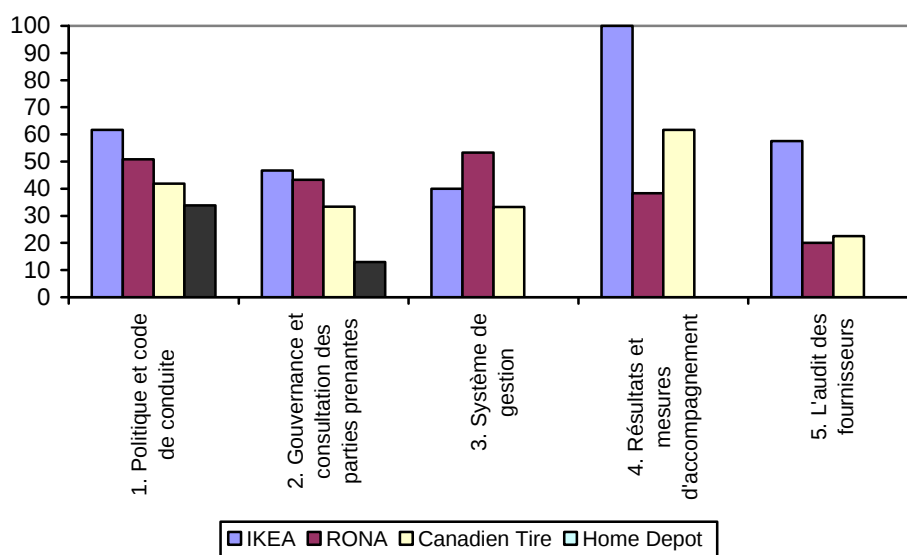
arrive en tête de liste, avec un score de 57.29 %, suivie par RONA avec un score de 43.58 %, de Canadian Tire avec un score de 37.67 %, et enfin Home Depot avec un score de 9.42 %.

En termes de contenu, le code de conduite d'IKEA fait référence à l'ensemble des Conventions de base de l'OIT, à la Déclaration de Rio sur l'environnement et à la Déclaration universelle des droits de l'homme (61.68 %). IKEA fournit une analyse détaillée des infractions rapportées par ces auditeurs privés chez les fournisseurs (57.5 %) et met en œuvre un programme d'accompagnement pour améliorer leurs performances sociale et environnementale, ce qui lui permet d'avoir un score de 100% pour ce thème.

En ce qui concerne RONA, l'entreprise a adopté une politique d'approvisionnement responsable pour les produits du bois, pour laquelle des parties prenantes comme Greenpeace ont été consultées (50.84 %). Cette entreprise se distingue par la sélection des produits qu'elle effectue sur la base d'analyses de cycle de vie environnementale et de certaines certifications environnementales. Elle a également mandaté une firme d'audits pour effectuer la vérification des normes ISO 9001 et SA 8000 chez ses fournisseurs, en particulier ceux localisés en Chine.

En ce qui concerne Canadian Tire, son code de conduite inclut à la fois les Conventions de base de l'OIT et des critères environnementaux peu élaborés (41.88 %). L'entreprise fait auditer les fournisseurs de la filiale textile *Mark's Work Wearhouse* par une firme externe (VERITAS) (22.5 %). En termes de divulgation, Canadian Tire fournit des résumés de suivi de son code de conduite (61.7 %). Enfin, Home Depot a adopté un code de conduite éthique qui comprend plusieurs clauses relatives à la protection de l'environnement et aux conditions de travail chez les fournisseurs (33.80 %). Il n'y a cependant aucune information sur la mise en œuvre de ce code de conduite (0 %).

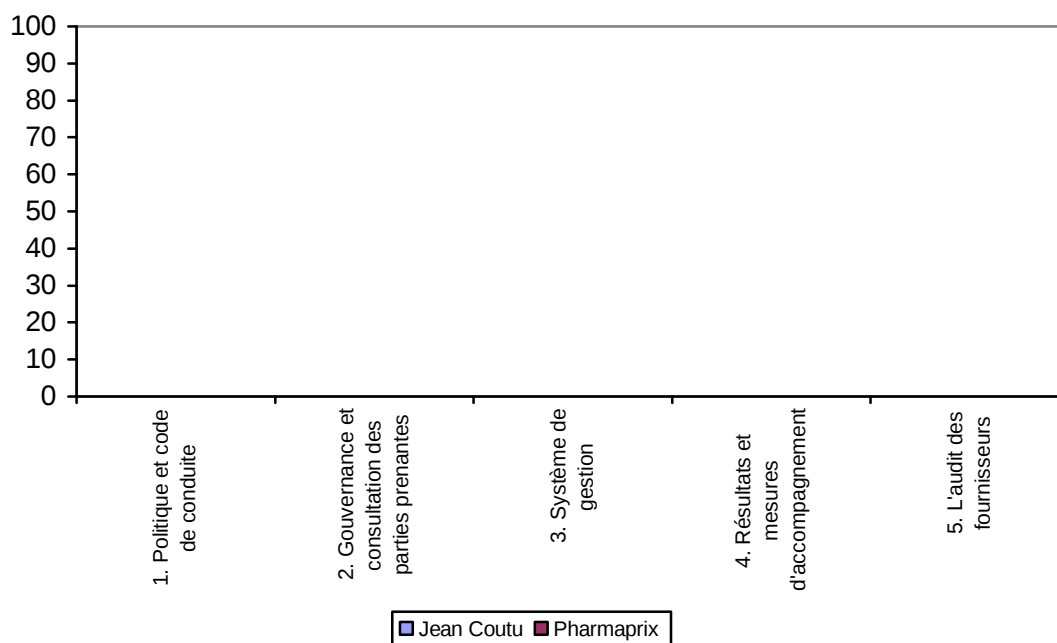
Figure 8 : Résultats du secteur quincaillerie, ameublement, rénovation et jardinage



3.2.8 Pharmacies

Pour les deux entreprises Jean Coutu et Pharmaprix, nous n'avons pas pu identifier des informations attestant de l'existence et de l'application d'une PAR ou d'un code de conduite à l'intention des fournisseurs.

Figure 9 : Résultats du secteur des pharmacies



3.2.9 Grands magasins

Pour les 4 chaînes de distribution, c'est HBC qui se place en tête de liste avec un score total de 41.96 %, suivie par Wal-Mart avec un score de 23.73 %, de Costco avec un score de 13.89 %, et enfin Sears avec un score de 8.77 %.

HBC exige que tous ses fournisseurs se conforment à son code de conduite. En termes de contenu, le code fait référence aux Conventions de base de l'OIT et à des critères environnementaux qui ne sont pas détaillés (55.74 %). En termes de suivi, HBC a recours à des audits réalisés par des firmes privées (59.9 %). Elle fournit des analyses des infractions à son code de conduite et elle applique une stratégie pour les cas de non-conformité (70 %). HBC a également défini un programme complet de formation pour ses fournisseurs et ses acheteurs, mais l'entreprise ne fait pas référence aux outils

utilisés (20 %). Aussi, les aspects relatifs à la gouvernance et à l'engagement des parties prenantes font défaut (26.7 %).

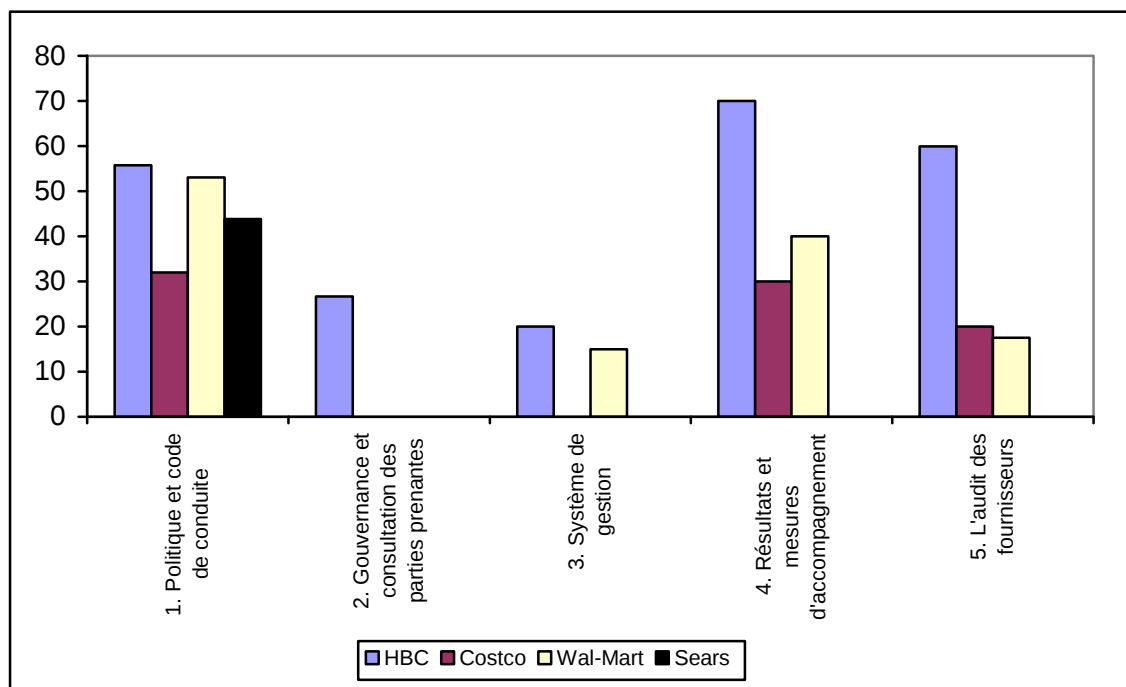
Plusieurs informations publiées par Wal-Mart, Costco et Sears attestent de l'adoption d'une PAR. Wal-Mart s'est doté d'un code de conduite pour ses fournisseurs qui se base sur le modèle du *Worldwide Responsible Apparel Production (WRAP)* (53.04 %).

Costco a également adopté un code de conduite à l'intention des fournisseurs. Par contre, son code de conduite ne fait pas référence à l'ensemble des Conventions de base de l'OIT et n'intègre pas de critères environnementaux (31.98 %).

Quant à Sears, l'entreprise a adopté un code de déontologie pour ses fournisseurs, qui se base sur les Conventions de base de l'OIT et intègre aussi des critères environnementaux. La portée de ce code est clairement définie : il s'applique aux filiales de Sears Canada ainsi qu'à ses fournisseurs (43.86 %).

Bien qu'elles aient adopté des codes de conduite, les informations fournies par ces entreprises démontrent des lacunes au niveau de la gouvernance, des outils utilisés, des approches utilisées pour traiter des cas de non-conformité, de la réalisation et de la divulgation des audits.

Figure 10 : Résultats du secteur des grands magasins



3.3 Résultats par thèmes

Si une PAR ou un code de conduite à l'intention des fournisseurs existent, leurs énoncés sont dans la majorité des cas divulgués. Par contre, les données et les informations ayant trait à la gouvernance, à la gestion et aux résultats des PAR ou des codes de conduites ne sont généralement pas rendues publiques. Les résultats obtenus par thème varient d'une entreprise à l'autre (Tableau 3). Dans ce qui suit, nous présentons les faits saillants pour les cinq thèmes de notre grille d'évaluation.

Tableau 4 : Résultats par thème

Entreprises	1. Politique et code de conduite	2. Gouvernance et consultation des parties prenantes	3. Système de gestion	4. Résultats et mesures d'accompagnement	5. L'audit des fournisseurs	Score total
MEC	56.78 %	100 %	66.7 %	100 %	85 %	79.10 %
IKEA	61.68 %	46.7 %	40 %	100 %	57.5 %	57.29 %
Alcoa	62.20 %	70 %	55 %	48.3 %	30 %	54.67 %
Cirque du Soleil	67.62 %	56.7 %	63.3 %	48.3 %	17.5 %	53.73 %
RioTintoAlcan	62.20 %	40 %	50 %	50 %	37.5 %	48.56 %
Bell Canada	49.80 %	53.30 %	58.30 %	36.70 %	0%	43.62%
RONA	50.84 %	43.3 %	53.3 %	38.3 %	20 %	43.58 %
HBC	55.74 %	26.7 %	20 %	70 %	59.9 %	41.96%
Loblaws	21.57 %	80 %	43.3 %	26.7 %	20 %	40.32 %
Canadian Tire	41.88 %	33.34 %	33.33 %	61.7 %	22.5 %	37.67 %
Wal-Mart	53.04 %	0 %	15 %	40 %	17.5 %	23.73 %
ROGERS	63.66 %	0 %	5 %	36.7 %	0	19.73 %
Gaz Métro	25.74 %	20 %	20 %	0 %	15 %	17.39 %
Shell Canada	29.80 %	13.3 %	20 %	0 %	0 %	14.62 %
Costco	31.98 %	0 %	0 %	30 %	20 %	13.89 %
La Cordée	21.88 %	0 %	16.7 %	13.2 %	2.5 %	11.73 %
Home Depot	33.80 %	13 %	0 %	0 %	0 %	9.42 %
Petro-Canada	25.74 %	0 %	13.3 %	0 %	0 %	9.13 %
Sears	43.86 %	0 %	0 %	0 %	0 %	8.77 %
Sobeys	0	0 %	16.5 %	0 %	0 %	4.95 %
TELUS	17.8 %	0 %	0 %	0 %	0 %	3.56 %
Ultramar	4 %	0 %	3.3 %	0 %	0 %	1.79 %
Metro Inc.	5.94 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1.19 %
Esso	5.9 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1.19 %
Spectra	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Vidéotron	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Club de hockey Canadien	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Le Groupe Forzani Ltée	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Jean Coutu	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Pharmaprix	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

3.3.1 Politique et code de conduite

- Aucune entreprise ne répond à la totalité des critères de notre grille d'évaluation. Le score le plus élevé est de 67.62 % obtenu par le Cirque du Soleil.
- Pour les entreprises dotées d'une PAR ou d'un code de conduite à l'intention des fournisseurs, les critères les plus souvent inclus sont les Conventions de base de l'OIT et quelques critères environnementaux tels que l'éco-efficacité pour l'utilisation des matières premières, de l'eau et de l'énergie, le recyclage et la lutte contre la pollution.
- On constate la faible présence des critères économiques (prix, qualité, délais de livraison, etc.) dans les énoncés des PAR et des codes de conduites, ce qui témoigne d'une faible intégration de la dimension économique.
- Les entreprises semblent mener en parallèle ou d'une façon hiérarchique deux processus d'évaluation : (1) une évaluation des critères économiques et (2) une évaluation sociale et environnementale.
- Au niveau opérationnel, on constate l'absence d'un dispositif de priorisation lorsque l'entreprise rencontre, chez plusieurs fournisseurs, les critères exigés par sa PAR ou son code de conduite.

3.3.2 Gouvernance et consultation des parties prenantes dans l'élaboration et la mise à jour de la PAR ou du code de conduite

- Une seule entreprise répond à la totalité des critères de notre grille d'évaluation. Il s'agit de MEC. Cette entreprise est un bon exemple en matière de consultation des parties prenantes internes, à la fois pour l'élaboration et la mise en œuvre de son code de conduite.
- La majorité des entreprises qui se sont dotées d'une PAR ou d'un code de conduite opérationnel pour les fournisseurs disposent au moins d'un comité responsable des questions de développement durable ou de responsabilité sociale de l'entreprise au sein du conseil d'administration.
- Hormis quelques entreprises (c'est-à-dire MEC, IKEA et Alcoa, Cirque du Soleil, Bell Canada, RONA, HBC et Canadian Tire), la consultation des parties prenantes externes (à savoir les fournisseurs, les ONG, etc.) n'est pas une pratique répandue chez les entreprises qui disposent d'une PAR ou d'un code de conduite. La majorité des entreprises se contentent de consulter les parties prenantes internes.

3.3.3 Système de gestion

- Aucune entreprise ne répond à la totalité des critères de notre grille d'évaluation. Le score le plus élevé est 66.7 %, obtenu par MEC.

- Les entreprises dont la PAR ou le code de conduite à l'intention des fournisseurs est opérationnel y ont alloué des ressources humaines, par exemple la nomination d'un cadre supérieur dont les responsabilités incluent les questions relatives à l'approvisionnement. Il s'agit, dans la plupart des cas, du responsable du développement durable ou de la responsabilité sociale de l'entreprise. Quant aux acheteurs, ils ont généralement reçu une formation en matière d'approvisionnement responsable.
- En ce qui concerne les outils (c'est-à-dire un questionnaire, une grille d'évaluation, des listes de fournisseurs ou de produits et de services responsables), plusieurs entreprises n'étaient pas en mesure de nous transmettre des documents attestant de leur existence. Pour celles qui nous ont fourni des documents, nous avons pu constater des références aux standards de gestion tels qu'ISO 9001, ISO 14001, SA 8000, AA 1000, etc.
- Dans les documents publics, nous avons généralement noté des références aux analyses de risques menées par les entreprises qui disposent de PAR opérationnelles. Ce critère semble donc être corrélé avec l'adoption et l'opérationnalisation d'une PAR. Toutefois, les résultats des analyses de risques ne sont pas publiés. En effet, ces résultats sont généralement considérés comme confidentiels.

3.3.4 Résultats et mesures d'accompagnement

- Seulement deux entreprises répondent à la totalité des critères de notre grille d'évaluation en ce qui a trait à la mise en œuvre des mesures et des programmes d'accompagnement des fournisseurs et au suivi des résultats. Il s'agit de MEC et d'IKEA.
- Trois entreprises, c'est-à-dire MEC, IKEA et Alcoa, offrent à leurs fournisseurs la possibilité d'adhérer à un programme de perfectionnement ou d'amélioration continue visant à bonifier leur performance en matière de développement durable.
- Huit entreprises inscrivent l'évaluation des fournisseurs dans une perspective d'amélioration continue, et non seulement dans un objectif de vérification de conformité. Ces entreprises (c'est-à-dire MEC, IKEA, Alcoa, Cirque du Soleil, Rio Tinto Alcan, Bell Canada, RONA et HBC) effectuent des suivis et se sont généralement dotées d'une stratégie de traitement de la non-conformité, offrant ainsi aux fournisseurs la possibilité d'améliorer leurs performances.
- Les mesures de non-conformité de huit entreprises (Loblaws, Canadian Tire, Wal-Mart, ROGERS, Shell Canada, Costco, La Cordée et Petro-Canada) ne s'inscrivent pas dans une démarche ou dans une stratégie qui traite par étapes des violations de leur PAR ou de leur code de conduite.

3.3.5 L'audit des fournisseurs

- Aucune entreprise ne répond à la totalité des critères de ce thème. Le score le plus élevé est de 85 % obtenu par MEC.
- Les entreprises dotées d'une PAR et d'un code de conduite opérationnels audient leurs fournisseurs. Les audits ne s'adressent généralement pas à tous les fournisseurs; ils visent ceux qui présentent le plus de risques. Ces audits sont menés par l'entreprise elle-même ou par une firme privée externe.
- Généralement, les audits ne couvrent pas les trois dimensions du développement durable. Les dimensions auditées dépendent généralement du secteur d'activité. Par exemple, les entreprises de distribution s'intéressent au respect des Conventions de base de l'OIT. Par contre, celles qui opèrent dans le secteur des mines et de l'énergie se concentrent sur des aspects environnementaux précis, principalement le respect des normes et des règlements en vigueur. Quant aux audits de la qualité, ils sont souvent évoqués sur les sites Internet et dans les documents publics des entreprises.
- La méthodologie des audits est le plus souvent non disponible au public et les résultats ne sont généralement pas communiqués. On note seulement trois cas où l'entreprise présente d'une façon succincte la méthodologie et les résultats des audits. Il s'agit de MEC, d'IKEA et de HBC.
- La vérification externe des audits par des tierces parties incluant les ONG et/ou les syndicats des pays d'approvisionnement est pratiquement absente. On note un seul cas où l'entreprise implique une ONG dans la vérification des audits. Il s'agit encore de MEC.

RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES ET GÉNÉRALES DE LA CQCAM FORMULÉES AUX ENTREPRISES CONCERNANT LA DÉFINITION, L'APPLICATION ET LE SUIVI D'UNE PAR

Notre recherche nous conduit à adresser aux entreprises certaines recommandations en ce qui concerne la définition, l'application et le suivi d'une PAR :

- Faire référence à l'ensemble des Conventions de base de l'Organisation internationale du travail et inclure des normes environnementales minimales dans leur PAR;
- Inclure des parties prenantes internes et externes pour la définition du contenu normatif de leur PAR;
- Inclure des parties prenantes internes et externes pour veiller à l'application et au suivi des résultats de leur PAR au sein, par exemple, d'un comité mixte;
- Réaliser des audits externes chez les fournisseurs pour veiller au respect de leurs engagements;
- Valider les résultats de ces audits externes par des tierces parties indépendantes, hors de tous liens commerciaux dans les cas où les auditeurs externes mandatés sont des firmes de consultants privées;
- Adopter une stratégie de conformité par étapes⁷ pour permettre à leurs fournisseurs de s'adapter aux exigences de leur PAR;
- Adopter une politique d'accompagnement⁸ aux exigences de la PAR pour aider les fournisseurs à se conformer intégralement aux exigences de leur PAR, notamment en mettant à leur disposition des ressources et des compétences;
- Fournir une analyse détaillée des résultats des audits réalisés chez les fournisseurs, notamment les cas de non-conformité aux exigences de leur PAR;
- Participer à des initiatives multipartites internationales, telles que *Ethical Trade Initiative*, des initiatives nationales comme l'ECPAR ou d'autres initiatives similaires, afin de débattre et d'échanger sur leurs pratiques avec des parties prenantes externes.

De manière générale, la CQCAM soutient que les entreprises devraient offrir des prix justes aux fournisseurs pour leur permettre de se conformer aux exigences sociales et environnementales de leur PAR.

⁷ Une stratégie de conformité par étapes fait référence à la définition d'étapes de conformité par l'entreprise donneuse d'ordre afin de permettre à ses fournisseurs de se conformer aux exigences de sa PAR ou de son code de conduite dans un laps de temps raisonnable.

⁸ Une politique d'accompagnement fait référence à un programme mis en œuvre par l'entreprise donneuse d'ordre qui prévoit des ressources et des compétences, c'est-à-dire des guides d'application de conformité, des formations, des transferts d'expertises, etc. offertes à ses fournisseurs pour les aider à se conformer aux exigences de sa PAR.

GLOSSAIRE

4RV

Les 4RV sont les cinq actions qui consistent à repenser notre consommation, réduire nos achats, réutiliser les biens, recycler et valoriser les matières résiduelles. Généralement mieux connus sous le nom de 3RV, certains groupes préfèrent ajouter l'action de « repenser », incluse dans des trois autres. Par ailleurs, certains vont même encore plus loin en proposant les 6RV : « Réévaluer notre système de valeurs », « restructurer notre système économique », « Redistribuer les ressources mondiales », puis réduire, réutiliser, recycler et valoriser les déchets. Finalement, la dernière étape est l'« élimination » qui est le traitement final ou la combinaison de traitements finals servant à transformer les déchets en matières inoffensives pour l'environnement.

Source : <http://www.recyc-quebec.gouv.qc.ca>

Audit social

L'audit social consiste à l'évaluation des conditions de travail dans une installation ou une chaîne de production. Sa durée peut s'échelonner de quelques heures à quelques jours et il s'effectue en plusieurs étapes. L'examen de la documentation, l'inspection sur le lieu de travail et la conduite d'entrevues constituent les composantes principales de l'audit social. Il est généralement exécuté par un vérificateur ou un groupe de vérificateurs. Dans le cas d'un audit social, l'auditeur vérifie les pratiques sociales dans certains sites et les compare au code de conduite modèle qui fait référence aux droits fondamentaux du travail. L'audit social peut être soit un outil de contrôle pour une entreprise, soit un outil de vérification pour un organisme externe. Des organismes multipartites, tels que *Fair Labor Association* (FLA), *Ethical Trading Initiative* (ETI), *Fair Wear Foundation* (FWF), *Social Accountability* (SA 8000) et *Worker Rights Consortium* (WRC), font de l'audit social.

Sources : HUNTER, Philip et Michael URMINSKY, « Audit social, liberté syndicale et droit de négociation collective », *Labour Education, Corporate Social Responsibility : Myth or Reality?*, Bureau international du travail (BIT), no. 130, 2003/1 : p. 49-56; SAULNIER, Anne-Marie, « Les codes de conduite sont-ils effectifs? Le cas de la maquiladora du Guatemala », *Mémoire de maîtrise*, Optim ressources Canada, 2006.

Audit interne

L'audit interne est une activité de conseil réalisée par certains employés de l'entreprise qui certifie la régularité de la gestion de l'entreprise relativement au suivi de ses procédures.

Source : http://fr.wikipedia.org/wiki/Audit_interne

Audit externe

Les audits externes comprennent ce que l'on appelle généralement les « audits de seconde ou de tierce partie ». Les audits de seconde partie sont réalisés par des parties, telles que des clients, ayant un intérêt dans l'organisme, ou par d'autres personnes en leur nom. Les audits de tierce partie sont réalisés par des organismes externes indépendants. De tels organismes, généralement accrédités, fournissent l'enregistrement ou la certification de conformité à des exigences comme celles de l'ISO 9001 ou 14001.

Source : http://fr.wikipedia.org/wiki/Audit#L.27audit_externe

Certification

C'est l'attestation qu'un produit, un service, un site de production ou une entreprise dans son ensemble satisfait à une norme particulière, en matière de travail par exemple. La certification dépend généralement du respect, par l'entreprise concernée, de différentes procédures ou de normes du travail. Un organisme accrédité peut délivrer un tel certificat après avoir fait l'exercice d'un audit comparant la situation réelle à un modèle de certification. Enfin, il faut noter que ce certificat est émis pour une période déterminée. Pour que les acheteurs puissent s'assurer que le produit est conforme aux normes de certification, un logo ou label est généralement utilisé. Le *Social Accountability* (SA 8000)

et le *Fair Labour Association* (FLA) sont deux organismes de certification dans le domaine des vêtements et du textile. *Transfair Canada* est un organisme de certification de produits équitables. Dans le domaine de la production alimentaire au Québec, c'est le Conseil des appellations agroalimentaires du Québec (CAAQ) qui accrédite les nombreux organismes de certification, notamment ceux certifiant le secteur biologique. Finalement, la certification ISO 14 000 encadre les activités de gestion écologique des entreprises.

Sources : <http://www.ethique-sur-etiquette.org/lexique.htm#certif>

<http://www.iso.org/iso/fr/iso9000-14000/index.html>

<http://www.caaq.org/accueil.asp>

Chaîne de production ou d'approvisionnement

La chaîne de production est l'ensemble des opérations de fabrication nécessaires à la réalisation d'un produit manufacturé, des matières premières jusqu'à la mise en marché.

Source : http://fr.wikipedia.org/wiki/Cha%C3%A9ne_de_production

Code de conduite (initiative privée volontaire) et code de conduite responsable

Il s'agit du document qui présente de façon explicite les engagements de l'entreprise. Un code de conduite responsable regroupe l'ensemble des engagements pris par une entreprise en vue de respecter un certain nombre de critères responsables : normes fondamentales du travail, normes environnementales lors de la production de ses marchandises et ce, pour ses employés mais aussi pour ses sous-traitants et ses fournisseurs. Ces engagements font généralement référence aux normes internationales du travail de l'Organisation internationale du travail (OIT) et aux droits enchâssés dans la Déclaration universelle des droits de l'homme (DUDH) de l'Organisation des Nations unies (ONU). Une entreprise peut avoir un code de conduite sans pour autant y inclure la question de la responsabilité sociale et environnementale des produits qu'elle commercialise.

Source : « La garantie de la qualité sociale des filières d'approvisionnement », Acte de la table ronde, Lille, 2 juin 2005 ; FAURE, Stéphanie, « Le rôle des initiatives volontaires concertées dans la promotion et la dynamique du dialogue social dans les industries du textile, de l'habillement et de la chaussure », Bureau international du travail (BIT), Genève, 2001.

Contrôle

Le contrôle, qui est en quelque sorte un audit social interne continu, s'appuie sur une surveillance suivie et régulière d'un dispositif mis en place dans un lieu de travail. La caractéristique essentielle du contrôle réside dans une présence et un engagement permanents sur le lieu de travail. Contrairement à l'audit social externe, le contrôle fournit à long terme un point de vue plus approfondi et plus pertinent. Il peut être effectué par :

1. un cadre constamment ou fréquemment présent sur le lieu du travail ;
2. un employé de ce lieu de travail (un délégué syndical par exemple) ;
3. un fonctionnaire d'État ou d'une collectivité locale, constamment ou fréquemment présent sur le lieu de travail ;
4. un représentant d'une grande marque, d'un distributeur ;
5. une ONG reconnue.

Sources : HUNTER, Philip et Michael URMINSKY, « Audit social, liberté syndicale et droit de négociation collective », *Labour Education, Corporate Social Responsibility : Myth or Reality?*, Bureau international du travail (BIT), no. 130, 2003/1 : p. 49-56.

SAULNIER, Anne-Marie, « Les codes de conduite sont-ils effectifs Le cas de la maquiladora du Guatemala », *Mémoire de maîtrise, Optim ressources Canada*, 2006.

[Retour en haut](#)

Convention

Il s'agit d'un accord conclu entre deux personnes ou plus, deux groupes ou plus, en vue de réaliser certains effets juridiques. Le terme convention est également utilisé en droit international et réfère à des déclarations formelles de principes, comme la Convention des droits de l'enfant. Les conventions sont adoptées par des organismes internationaux tels les Nations unies (ONU), l'Organisation internationale du travail (OIT), etc. Seuls les pays qui ont ratifié ces conventions sont dans l'obligation de les appliquer. On retrouve toutefois certaines exceptions, comme c'est le cas de huit conventions fondamentales de l'OIT apparaissant dans la Déclaration relative aux principes et aux droits fondamentaux au travail, qui doivent être respectées par l'ensemble des pays membres. Une fois les conventions ratifiées, elles ont force de traités internationaux.

Sources : DION, Gérard, « Dictionnaire canadien des relations de travail », Les Presses de l'Université Laval, 2e édition, p. 131 ;
<http://fr.wikipedia.org/wiki/Convention>

Cycle de vie (d'un produit)

Le cycle de vie correspond à un concept de production et de consommation. Il vise la prise en compte des relations environnementales, économiques et sociales propres à un produit ou à un service, pendant tout son cycle de vie. Chaque étape du cycle de vie consomme de l'énergie et des ressources et génère des impacts sociaux, économiques et environnementaux. La pensée cycle de vie vise à réduire les impacts négatifs et à accentuer les impacts positifs tout en évitant de déplacer les problèmes d'une étape à l'autre du cycle. Elle se concrétise grâce à une série d'outils de gestion :

- l'analyse (environnementale) du cycle de vie (ACV) ;
- l'analyse des coûts du cycle de vie (ACCV) ;
- l'analyse sociale du cycle de vie (ASCV) ;
- l'éco-étiquetage.

Le cycle de vie d'un produit inclut :

- l'extraction et la transformation des matières premières ;
- la fabrication ;
- l'emballage et la distribution ;
- l'utilisation ;
- la fin de vie du produit.

Source: www.unep.org;
<http://www.polymtl.ca/ciraig/ciraig.html>

Déclaration universelle des droits de l'homme (DUDH)

Proclamée par l'Assemblée générale des Nations unies le 10 décembre 1948 à Paris, la Déclaration universelle des droits de l'homme énonce les libertés et droits fondamentaux de tous les êtres humains, hommes ou femmes, notamment le droit à la vie, à la liberté et à une nationalité; à la liberté de pensée, de conscience et de religion ; au travail, à l'éducation, à l'alimentation et au logement ; et le droit de participer aux affaires publiques. Deux pactes internationaux, auxquels la plupart des États adhèrent, donnent un caractère obligatoire à ces droits. Le premier porte sur les droits économiques, sociaux et culturels, le second sur les droits civils et politiques. Avec la Déclaration, ils constituent la Charte internationale des droits de l'homme.

Source: http://fr.wikipedia.org/wiki/D%C3%A9claration_universelle_des_droits_de_l'homme

Ethical Trading Initiative (ETI)

L'*Ethical Trading Initiative* (ETI) est un organisme multipartite composé de syndicats, d'ONG et d'entreprises qui a été créé en 1998 en Grande-Bretagne afin d'assurer des

conditions de travail acceptables aux travailleurs et travailleuses qui produisent des vêtements et du textile. L'ETI identifie et fait la promotion, dans un code de conduite modèle, de ce qu'il considère comme de bonnes pratiques de travail, en plus de faire de l'audit social pour ses membres, surtout sous forme de projets pilotes. Le gouvernement britannique, qui finance grandement l'ETI, a un statut de membre dans l'organisation. Des compagnies comme *Gap Inc.*, *The Body Shop International* et *Chiquita Brands International* sont membres de l'ETI.

Source : <http://www.ethicaltrade.org/index.shtml>

Fair Labor Association (FLA)

Le *Fair Labor Association* (FLA) est un organisme multipartite composé d'entreprises, d'ONG et d'universités qui a d'abord été mis sur pied en 1996 à la demande du gouvernement américain, sous le nom de *l'Apparel Industry Partnership* (AIP). L'objectif du secrétaire d'État au travail était de mettre en place de nouveaux moyens de protéger les travailleurs et les travailleuses du secteur du vêtement et des articles de sport. En 1998, l'AIP devient le FLA et se sépare du gouvernement américain. Le FLA propose un code de conduite modèle, fait de la vérification externe et vise les produits et les marques en certifiant les entreprises. Des compagnies comme *Adidas AG*, *Nike Inc.*, *Mountain Equipment Co-op* (MEC) et *Gildan Activewear Inc.*, sont membres du FLA.

Source : <http://www.fairlabor.org/index.html>

Fournisseur

Tiers à qui une entreprise ou un organisme achète des marchandises, des matières, des fournitures ou d'autres biens ou services (et, par extension, des immobilisations) destinés à l'exploitation ou au fonctionnement de l'entreprise ou de l'organisme.

Source : http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motcleff/index800_1.asp

Initiatives multipartites

Émergeant à la fin des années 1990 et rassemblant à la fois des entreprises, des ONG, des syndicats ou des représentants des gouvernements, les initiatives multipartites ont été créées afin de limiter la prolifération des codes individuels des entreprises et donc de mettre en place des codes uniformes et des systèmes de vérification externe qui permettent le respect de normes de travail acceptables.

ISO

Le nom ISO, dérivé du grec *isos*, signifie "égal". L'ISO est une organisation non gouvernementale (ONG) qui existe depuis 1947 et qui rassemble des instituts nationaux de normalisation de 157 pays, selon le principe d'un membre par pays. Sans être composée de délégations des gouvernements nationaux, elle occupe néanmoins une position privilégiée entre les secteurs public et privé. La norme ISO est une norme industrielle qui se spécialisait initialement dans l'assurance de qualité (ISO 9001). N'étant pas une norme publique, elle demeure une démarche volontaire qui peut intervenir entre des acteurs de la chaîne de production et le vendeur final.

ISO 14001

La norme ISO 14001 fournit une structure (ou système de gestion de l'environnement) qui aide une organisation à gérer et réduire au minimum ses impacts sur l'environnement ainsi qu'à s'améliorer constamment.

Normes fondamentales du travail

Une norme est un document établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné. Les normes fondamentales du travail font référence aux normes internationales jugées fondamentales et devant être respectées par tous les États, les entreprises multinationales et toutes autres institutions ayant des relations avec les

travailleurs et les travailleuses. Selon la Coalition québécoise contre les ateliers de misère (CQCAM), sept normes fondamentales doivent être respectées. Elles se basent sur les normes internationales de l'Organisation internationale du travail (OIT) et les droits enchâssés dans la Déclaration universelle des droits de l'Homme (DUDH). Ces normes sont:

1. Le libre choix de l'emploi et l'abolition du travail forcé (Conventions 29 et 105 de l'OIT)
2. La liberté d'association et le droit à la négociation collective (Conv. 87 et 98 de l'OIT)
3. L'abolition effective du travail des enfants (Conv. 138 et 182 de l'OIT)
4. La non-discrimination en matière d'emploi (Conv. 100 et 111 de l'OIT)
5. Des conditions de travail décentes (Conv. 155 de l'OIT)
6. Des heures de travail non excessives (article 24 de la DUDH)
7. Un salaire permettant de couvrir les besoins fondamentaux des familles (Art. 23 de la DUDH)

Source: http://fr.wikipedia.org/wiki/Normes_et_standards_industriels <http://www.ciso.qc.ca/ateliersdemisere/> Labour Education, Corporate Social Responsibility : Myth or Reality? *Bureau international du travail (BIT)*, no. 130, 2003/1 : p. 49-56.

Organisation non gouvernementale (ONG)

Une organisation non gouvernementale (ONG) est une organisation d'intérêt public qui ne relève ni de l'État, ni d'une institution internationale. Une ONG est une personne morale qui peut être définie par les critères suivants : l'origine privée de sa constitution, le but non lucratif de son action, l'indépendance de son action, l'indépendance politique et la notion d'intérêt public.

Source : http://fr.wikipedia.org/wiki/Organisation_non_gouvernementale

Parties prenantes

En économie, une partie prenante est tout acteur interne ou externe à une entreprise et concerné par son bon fonctionnement sur le plan de la responsabilité sociétale. On peut distinguer les parties prenantes internes et externes à l'entreprise. Pour les parties prenantes internes, citons par exemple les dirigeants, les salariés et les syndicats et pour les acteurs externes, les clients, les fournisseurs, les intermédiaires de financement, les compagnies d'assurance, les ONG, les associations, les citoyens d'une collectivité où l'entreprise exerce son activité, les collectivités territoriales, les actionnaires, les investisseurs, etc.

Source : http://fr.wikipedia.org/wiki/Partie_prenante

Responsabilité sociale des entreprises (RSE)

La responsabilité sociale des entreprises (RSE) représente l'ensemble des activités développées pour favoriser le respect des droits fondamentaux du travail. Il peut s'agir de codes adoptés unilatéralement par les responsables d'entreprises ou d'initiatives concertées, élaborées et mises en œuvre par des coalitions pouvant regrouper des associations d'entreprises ou d'employeurs, des syndicats, des ONG ainsi que d'autres acteurs de la société civile.

Source : <http://www.ilo.org/public/french/index.htm>

Social Accountability International (SAI) et SA8000

L'ONG *Social Accountability International* (SAI) a été mise sur pied en 1997 par un institut gouvernemental de recherche, pionnier dans le domaine de la responsabilité sociale des entreprises. L'idée était de développer une norme de qualité sociale afin de remédier aux codes de conduite vagues et incomplets des entreprises. SAI a mis au point un code de conduite modèle qui détermine les conditions de travail minimales à respecter et un système de vérification externe. La norme SA8000 est une certification des sites de production que l'entreprise signataire décide de soumettre. SAI a certifié

plus de 1000 installations depuis le début de ses opérations.

Source : <http://www.sa-intl.org/>

Sous-traitant

Une entreprise sous-traitante réalise une partie de la production ou des composantes nécessaires à la production d'une entreprise dite « donneuse d'ordre ». Le sous-traitant, différent du simple fournisseur, fabrique une partie du produit conçu par le donneur pour son compte exclusif.

Source : [Source : http://fr.wikipedia.org/wiki/Sous-traitant](http://fr.wikipedia.org/wiki/Sous-traitant)

Vérification

La vérification est un type d'audit social externe. Il s'agit d'un processus non continu qui consiste à contrôler la véracité des allégations relatives aux conditions de travail et au respect des dispositions des codes de conduite d'entreprises s'étant engagées dans la voie de la responsabilité sociale. La vérification doit être effectuée par des organismes ou des personnes indépendantes.

Sources : SAULNIER, Anne-Marie, *Les codes de conduite sont-ils effectifs? Le cas de la maquiladora du Guatemala.*, Mémoire de maîtrise, Optim ressources Canada, 2006.



IMPRIMÉ SUR UN PAPIER CONTENANT 100% DE FIBRES POSTCONSOMMATION, CERTIFIÉ CHOIX ENVIRONNEMENTAL, PROCÉDÉ SANS CHLORE ET FABRIQUÉ AU CANADA À PARTIR D'ÉNERGIE BIOGAZ.