

ICC- DECLARATION DE POLITIQUE GENERALE

L'ENTREPRISE RESPONSABLE

L'entreprise dans la société : apporter une contribution positive et responsable

L'engagement volontaire de l'entreprise de gérer ses activités de manière responsable, 7 mai 2002

INTRODUCTION

Le rôle des entreprises, dans un système d'économie de marché libre, est de créer de la richesse pour leurs actionnaires, leurs salariés et leurs clients, ainsi que pour l'ensemble de la collectivité. Aucune autre activité humaine n'est, mieux que l'entreprise privée, à même de mobiliser les gens, le capital et l'innovation au nom d'une prise de risque contrôlée, afin de créer des emplois significatifs et de produire des biens et des services de manière rentable - des bénéfices étant essentiels pour la création d'emplois et la survie à long terme de l'entreprise.

Toute entreprise est fidèle à un certain nombre de valeurs intrinsèques implicites, mais le nombre des sociétés qui couchent formellement par écrit leurs valeurs et leurs principes augmente rapidement(1). Ces principes sont de plus en plus explicites et définissent un cadre de conduite qui dépasse les obligations juridiques de l'entreprise. De plus en plus de sociétés ajoutent en outre des indicateurs environnementaux et sociaux à leurs résultats économiques et financiers, dans des documents qu'elles intitulent souvent " rapport social " ou " rapport de durabilité ". Profits durables et principes se renforcent d'ailleurs mutuellement et les entreprises sont de plus en plus nombreuses à considérer la responsabilité sociale comme une partie intégrante de leurs systèmes de gestion. C'est là l'une des exigences de la participation à l'économie mondiale d'aujourd'hui.

Il y a aussi eu, ces dernières années, une augmentation notable du nombre de principes, lignes directrices ou codes élaborés à l'intention des entreprises par des organisations gouvernementales ou non gouvernementales. Les sociétés se trouvent ainsi sollicitées d'adhérer à des initiatives multiples et parfois contradictoires.

De plus en plus d'entreprises en sont ainsi venues à s'interroger sur l'attitude à adopter en matière de responsabilité sociale et plus précisément à se demander si elles devaient élaborer leurs propres principes déontologiques, et quels codes externes utiliser comme point de référence.

Le présent document a pour principal objet de donner aux entreprises des indications pratiques sur la manière d'aborder la question de la responsabilité sociale. Son but est d'aider à situer les principes déontologiques propres de chaque entreprise dans le cadre existant des principes génériques du secteur privé, des codes gouvernementaux, des nouvelles initiatives et des valeurs sociétales plus générales. Le second objectif de ce document est d'expliquer aux personnes étrangères au secteur privé comment les entreprises peuvent aborder la question de leur responsabilité sociale.

EN QUOI CONSISTE LA RESPONSABILITE DE L'ENTREPRISE ?

Il n'existe pas de définition unique, admise par tous, de la notion de " responsabilité de l'entreprise ", également qualifiée de responsabilité sociale de l'entreprise, conduite entrepreneuriale responsable, entreprise citoyenne, initiatives volontaires de l'entreprise, etc.

Les expressions " conduite entrepreneuriale responsable " et " initiatives volontaires de l'entreprise " ont la préférence d'ICC, mais l'on utilisera aussi dans le présent document le terme de responsabilité de l'entreprise, car c'est celui que l'on trouve le plus souvent dans les publications sur le sujet.

ICC propose la définition suivante de la responsabilité de l'entreprise, du point de vue de la communauté économique : " engagement volontaire de l'entreprise de gérer ses activités de manière responsable ".

Un nombre croissant de sociétés considèrent la responsabilité de l'entreprise comme un ensemble complet de valeurs et de principes intégrés à leurs activités dans le cadre de leurs pratiques et de leurs politiques de gestion ainsi que de leurs processus de prise de décision.

COMMENT ICC SE SITUE-T-ELLE PAR RAPPORT A LA RESPONSABILITE DE L'ENTREPRISE ?

Depuis sa fondation, il y a plus de 80 ans, ICC défend l'économie de marché et la plus grande liberté économique possible pour les entreprises, sur la base de l'autodiscipline et d'une conduite entrepreneuriale responsable.

ICC encourage fermement les initiatives volontaires des entreprises en matière de responsabilité sociale. Différentes études(2) montrent que les entreprises font preuve de citoyenneté en diffusant les meilleures pratiques auprès de leurs clients, de leurs salariés, de leurs fournisseurs et de leurs associés en affaires - dans des domaines tels que le travail, l'environnement et les droits de l'homme -, dans les pays où elles opèrent. L'activité entrepreneuriale responsable, orientée vers le long terme, est la force motrice du développement économique durable et de la mise en œuvre des ressources gestionnaires, techniques et financières nécessaires pour relever les défis sociaux et environnementaux.

Le rôle des pouvoirs publics est d'établir, au plan national et international, le cadre législatif et réglementaire de base dans lequel s'inscrivent les activités des entreprises - et ce rôle essentiel continuera d'évoluer. Mais, au-delà, les bonnes pratiques entrepreneuriales se diffusent en général le plus efficacement par de fermes principes déontologiques et par l'exemple, plutôt que par des codes de conduite. Prendre l'engagement d'une conduite entrepreneuriale responsable exige, au sein de l'entreprise, consensus et conviction. Des principes déontologiques librement consentis ont l'avantage d'aplanir les différences culturelles au sein de l'entreprise et d'offrir la souplesse nécessaire pour trouver des solutions sur mesure aux cas particuliers. Les démarches volontaires réduisent les distorsions de la concurrence et les coûts de transaction liés au respect de la réglementation et incitent de nombreuses sociétés à aller au-delà du minimum réglementaire, écartant ainsi souvent la nécessité de plus de législation.

ICC reconnaît la contribution que peut apporter, dans le traitement des questions entrepreneuriales ayant un impact sociétal, le dialogue avec des organisations non gouvernementales (ONG) responsables, transparentes et constructives. La décision d'engager un tel dialogue doit cependant, in fine, être prise cas par cas, par chacune des entreprises et des ONG concernées. Choisir avec soin son interlocuteur est essentiel.

Pour être efficaces et adaptés à chaque cas particulier, les principes déontologiques devraient être élaborés et appliqués par l'entreprise elle-même. Les milliers de multinationales existant dans le monde sont confrontées à des situations extrêmement variées dans les différents pays où elles opèrent(3). Beaucoup d'autres entreprises ont aussi des activités internationales, directes ou indirectes, dans le cadre de leurs achats et de leurs contrats. Les principes déontologiques doivent être suffisamment souples pour tenir compte des multiples visages des entreprises comme de leurs fournisseurs et de leurs partenaires commerciaux. Un système de " taille unique " est incompatible avec la forte diversité des acteurs du secteur privé, même si les quelques exemples mentionnés ci-dessous peuvent fournir une liste de référence utile des domaines à couvrir. La grande variété des principes individuels des entreprises et des autres initiatives volontaires illustre cette diversité et devrait être encouragée.

Les entreprises qui n'affichent pas formellement leurs principes déontologiques n'en ont pas moins souvent des valeurs non écrites qui guident leurs activités, et elles peuvent avoir des politiques et des procédures internes de contrôle, d'évaluation et de rapport. Souvent, les principes déontologiques proprement dits sont complétés par des lignes de conduite et des procédures internes dans des domaines particuliers tels que la gestion de l'environnement, la sécurité et l'hygiène du travail, ou l'éthique et l'intégrité.

En dernière analyse, seul importe le comportement de l'entreprise.

Principes fondamentaux

ICC considère que les principes déontologiques, qu'ils soient formels ou implicites, devraient refléter les valeurs exprimées dans sa Charte des entreprises pour le développement durable, dans ses

Règles de conduite pour combattre l'extorsion et la corruption dans les transactions commerciales internationales et dans ses divers codes en matière de marketing et de publicité.

Valeur des codes externes

Tout en reconnaissant que des observateurs extérieurs peuvent jouer un rôle positif dans le débat sur les bonnes pratiques entrepreneuriales, ICC s'inquiète de la multiplication des codes de conduite d'origine intergouvernementale visant à améliorer la " responsabilité sociale " des entreprises, notamment lorsque celles-ci commercent ou investissent hors de leur pays. ICC appelle instamment les gouvernements à rejeter les incitations à imposer des codes au secteur privé. Il a été démontré que les activités internationales des entreprises contribuaient aux aspects positifs de la mondialisation - processus engendré par la diffusion des technologies et le rapide développement des communications et des transports. Par leurs activités à l'étranger, les sociétés participent souvent de manière importante à l'amélioration des conditions de vie et de travail dans les pays en voie de développement. En investissant dans des moyens de production et en achetant des biens et des services aux entreprises locales, elles aident à créer des emplois, développent les compétences et le savoir-faire, favorisent les transferts de technologie et accroissent la productivité et la compétitivité, renforçant ainsi l'économie des pays dans lesquels elles opèrent.

BASE D'ACTION

Primauté des principes déontologiques propres à chaque entreprise

Les entreprises, à titre individuel, doivent avant toute chose se demander si leurs principes déontologiques volontaires doivent être explicités, ce qu'ils doivent être et comment veiller à ce qu'ils soient respectés. Les conséquences juridiques des principes déontologiques individuels devraient aussi être prises en considération, car de vaines revendications ou des promesses creuses pourraient engager la responsabilité de l'entreprise. Les principes eux-mêmes, et les arrangements les concernant, seront vraisemblablement élaborés en fonction de la situation et des besoins particuliers de l'entreprise - histoire, culture, lieu géographique, taille, secteur, etc. Il y aura cependant beaucoup à apprendre, dans ce domaine, des bonnes pratiques d'autres entreprises et des lignes directrices publiées par des associations économiques, que ce soit au plan national ou international.

Cadre des principes déontologiques

Les codes et les diverses résolutions et déclarations d'organisations gouvernementales peuvent utilement servir de point de référence, tant pour les grandes sociétés que pour les petites et moyennes entreprises (PME), lors de l'élaboration de leurs propres conduites et principes formels. Les PME apportent une contribution essentielle à l'amélioration des conditions économiques et sociales de leur lieu d'activité - en fournissant par exemple des emplois et des formations. Les entreprises doivent par conséquent disposer d'une réelle liberté de choix pour souscrire à de tels codes.

Bien qu'ICC n'endosse pas formellement d'autres codes que les siens, l'on trouvera ci-dessous une liste de documents utiles, à des fins de recherche et de référence. Dans une récente étude de l'OCDE, 128 initiatives de ce type ont été répertoriées(4), et leur nombre continue d'augmenter.

Recommandations générales :

- lignes directrices pour les entreprises multinationales annexées à la déclaration de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) sur l'investissement international et les entreprises multinationales ;
- déclaration de principes tripartite de l'Organisation internationale du travail (OIT) concernant les entreprises multinationales et la politique sociale ;
- principes de Caux (table ronde de Caux) ; ou
- Global Sullivan Principles.

Directives spécifiques ou sectorielles :

- programme Responsible Care (industrie chimique) ; ou
- principes de la Coalition for Environmentally Responsible Economics (Ceres).

Principes, lignes directrices ou codes proposés par des gouvernements, des institutions intergouvernementales et des organisations non gouvernementales (ONG) :

- résolution " EU standards for European enterprises operating in developing countries: towards a European code of conduct " du Parlement européen ;
- Principles for Global Corporate Responsibility: Benchmarks for Measuring Business Performance, de l'Inter-Faith Centre on Corporate Responsibility/Ecumenical Council for Corporate Responsibility/Taskforce on the Churches and Corporate Responsibility (ICCR/ECCR/TCCR) ; ou
- principes directeurs pour les entreprises en matière de droits de l'homme, d'Amnesty International.

Diverses déclarations exposant les valeurs fondamentales de l'ONU :

- Déclaration universelle des droits de l'homme (1948) (qui s'adresse à " tous les groupes sociaux ") ;
- Déclaration de l'OIT sur les principes fondamentaux et les droits du travail (1998) ; et
- Déclaration de Rio sur le développement durable (1992).

Ces trois déclarations ont été citées par le secrétaire général de l'ONU Kofi Annan dans son discours de janvier 1999 à Davos, lorsqu'il a invité les entreprises à adopter un cadre de valeurs universellement partagées dans le domaine des droits de l'homme, des normes du travail et de la protection de l'environnement, dit " pacte mondial pour le XXIe siècle ". ICC a fait bon accueil à la proposition de M. Annan. Diverses initiatives sont en cours, impliquant l'ONU, ICC et d'autres organisations du secteur privé, afin de montrer comment les entreprises contribuent à ces valeurs par la manière dont elles conduisent leurs activités. Ce pacte mondial peut jouer un rôle utile en encourageant les meilleures pratiques entrepreneuriales face aux défis de la mondialisation, de la croissance durable et de la responsabilité sociale de l'entreprise.

ICC approuve la primauté accordée aux droits de l'homme par les Nations unies ; il n'en demeure pas moins que la rédaction et l'application des lois protégeant les droits de l'homme relèvent de la responsabilité des gouvernements.

Démarche volontaire

Chaque entreprise doit se faire sa propre idée des rapports que ses principes ou sa conduite doivent entretenir avec les attentes externes ou avec les codes ou lignes directrices externes. C'est aussi à chaque entreprise qu'il revient de décider de ses procédures de contrôle interne, de diffusion externe de rapports et de garantie indépendante.

Relations avec les fournisseurs

La responsabilité de la chaîne d'approvisionnement est une question qui préoccupe de plus en plus les entreprises, notamment dans les secteurs où la fabrication est largement délocalisée (par exemple les vêtements et les chaussures). Bien que, dans la plupart des cas, les entreprises ne puissent pas juridiquement être tenues responsables du comportement de leurs fournisseurs, une approche responsable encourage les entreprises - pour autant que cela soit raisonnable et approprié - à s'engager dans un dialogue constructif et une coopération directe avec leurs fournisseurs et leurs sous-traitants, en particulier dans les pays en voie de développement. Les sociétés devraient encourager leurs fournisseurs à respecter et à appliquer les mêmes principes déontologiques qu'elles, de manière à promouvoir de bonnes pratiques dans l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement. L'on peut recourir à cet effet à différentes incitations, dont l'information et la formation, ainsi qu'à des audits des pratiques des fournisseurs. Les entreprises clientes demandent de plus en plus à leurs partenaires commerciaux de leur donner des informations sociales et environnementales détaillées sur les produits et matières qu'elles leur achètent.

Certaines entreprises peuvent également exiger de leurs fournisseurs indépendants des certificats de conformité aux normes de responsabilité sociale. Elles pourraient, dans ce cas, alléger le

fardeau des fournisseurs de pays en voie de développement en acceptant une certification correspondant à des exigences non pas identiques, mais similaires aux leurs.

Conditions de la responsabilité de l'entreprise

Ce n'est que lorsqu'une entreprise est rentable qu'elle peut contribuer efficacement à l'amélioration des conditions sociales en créant de l'emploi et de la croissance économique. Un secteur privé prospère est par conséquent la meilleure garantie du développement économique et de la création d'emplois. L'on ne peut évidemment pas dire que les entreprises qui adoptent une conduite responsable réussissent automatiquement sur le plan économique, ou vice-versa, mais la responsabilité sociale peut contribuer au succès de l'entreprise et fait partie intégrante d'une bonne gestion.

Si elles veulent réussir, les entreprises ne peuvent rester indifférentes à la collectivité dans laquelle elles évoluent. Un climat de paix, la sécurité juridique et de bonnes relations humaines dans l'entreprise sont des éléments clés du succès économique. Ils garantissent la stabilité et la confiance qui encouragent l'investissement, améliorent la productivité et assurent la fidélité de la clientèle.

Ces arguments plaident en faveur de politiques entrepreneuriales incluant des considérations sociales, environnementales et économiques qui bénéficieront à un public plus large que celui directement impliqué dans les heurs et les malheurs de l'entreprise.

Raisons d'être d'une conduite entrepreneuriale responsable

Une conduite responsable peut mettre l'entreprise dans une situation juridique et politique plus favorable, améliorer son image publique, lui donner un avantage stratégique à long terme sur ses concurrents et l'aider à améliorer l'efficacité de ses systèmes de gestion. Les forces du marché, la demande des clients et la possibilité de devancer la législation publique sont autant d'autres arguments. Une conduite responsable peut améliorer la rentabilité à long terme et la capacité de l'entreprise à conquérir une plus large part des marchés mondiaux. Ces effets positifs de l'exercice d'une responsabilité sociale en font une politique entrepreneuriale clairvoyante et rentable.

Les entreprises qui ont fait l'expérience de l'élaboration de leurs propres principes déontologiques volontaires ont constaté que l'adoption de tels principes pouvait :

aspects juridiques et politiques

- donner un exemple positif en encourageant l'émulation et la diffusion dans le monde des meilleures pratiques entrepreneuriales
- prendre les devants face aux pressions externes d'organes de réglementation ;
- améliorer les relations avec les organes de réglementation et être utile quant aux décisions sur les licences d'exploitation ;
- réduire les risques de procès ou de sanctions pénales ou civiles ;
- contribuer au développement de solutions économiquement efficaces, parfois meilleures que celles offertes par la réglementation ;

aspects touchant aux relations avec les clients, les fournisseurs et le public

- contribuer à assurer l'intérêt, la satisfaction et la fidélité des clients, alors que ces derniers exercent de plus en plus leur droit de choisir ;
- réduire les risques de publicité négative, de boycott et d'image publique ternie ;
- améliorer l'image de produit, le nom de marque et la réputation ;

aspects organisationnels

- améliorer la cohésion, la transparence et la confiance au sein du personnel de l'entreprise ;
- aider à diffuser les nouvelles technologies et les meilleures pratiques de gestion ;
- entraîner une meilleure supervision de la gestion de la chaîne d'approvisionnement ;

aspects économiques et financiers

- réduire les coûts d'exploitation par une gestion systématique des ressources ;
- réduire le coût de l'activité entrepreneuriale et assurer de nouveaux débouchés grâce à des politiques d'intégrité rigoureuse ;
- accroître la productivité en motivant la main-d'œuvre ;
- attirer de nouveaux investisseurs ; et
- permettre l'inscription sur des listes d'investissements socialement responsables.

NEUF MESURES PRATIQUES POUR UNE CONDUITE ENTREPRENEURIALE RESPONSABLE

Les mesures suivantes sont suggérées aux entreprises qui envisagent d'élaborer leurs propres principes déontologiques ou de soutenir des codes de conduite externes.

1. Confirmer la volonté du PDG/conseil d'administration de donner la priorité à une conduite entrepreneuriale responsable

La volonté des cadres dirigeants de traiter la conduite responsable comme une priorité de l'entreprise est une première nécessité fondamentale. Plutôt que par une réaction à des pressions extérieures, l'adoption volontaire par l'entreprise de ses propres principes déontologiques devrait être motivée par le désir d'exprimer les valeurs qui guident sa démarche professionnelle.

2. Exposer l'objet de l'entreprise et se mettre d'accord sur ses valeurs

Une conduite responsable se construit sur les valeurs et les objectifs de l'entreprise elle-même, ainsi que sur les exigences juridiques et les attentes des parties prenantes. Les principes déontologiques comprennent en général un exposé de la mission, des valeurs et des principes opérationnels de l'entreprise. Toutes les sociétés devraient envisager d'exprimer leurs valeurs fondamentales à l'appui de leurs principes.

3. Identifier les principales parties prenantes

Les principes déontologiques définissent ce que l'entreprise considère comme ses responsabilités envers ses salariés, ses actionnaires, ses clients et ses partenaires commerciaux, ainsi qu'envers les autres composantes de la société. Demander aux parties prenantes quelles sont les questions qui leur paraissent importantes est par conséquent essentiel. Ces parties - définies comme les groupes de personnes qui ont un intérêt direct dans l'entreprise - comprennent typiquement les actionnaires et les investisseurs, les salariés de l'entreprise, les syndicats, les entreprises clientes et les consommateurs, ainsi que les collectivités locales immédiatement concernées par les activités de l'entreprise. L'entreprise peut aussi vouloir élargir la concertation à d'autres acteurs de la chaîne de production ainsi qu'aux autorités gouvernementales, aux médias et aux organisations non gouvernementales. Elle devra tenir compte des différences qui peuvent exister au sein de parties prenantes telles que les collectivités locales, qui expriment de plus en plus vigoureusement leurs préoccupations et avec lesquelles il peut être utile d'établir un dialogue.

4. Définir les principes et les politiques de l'entreprise

Chaque entreprise a besoin de réfléchir soigneusement elle-même à ses principes (plutôt que de simplement se servir d'un code existant " en rayon "). Certaines sociétés instaurent à cet effet un dialogue ouvert et une collaboration avec un certain nombre de parties prenantes. Certaines déontologies consistent uniquement en un exposé de principes généraux. D'autres détaillent plus précisément les politiques de l'entreprise, ou sont accompagnées de documents séparés relatifs aux politiques, aux systèmes de gestion, à l'application et aux procédures de contrôle. Il doit être tenu compte, lors de la définition des principes déontologiques, des raisons pour lesquelles ils sont économiquement rationnels. Les entreprises devraient prendre en considération la législation, les attentes sociales, les indicateurs de réputation, la gestion du risque, les bénéfices nets, l'image de marque et de produit et l'avantage stratégique.

5. Établir des procédures d'application et des systèmes de gestion

Pour que les principes déontologiques soient efficaces et recueillent un large soutien, l'entreprise doit sensibiliser son personnel ainsi que les autres parties prenantes. Les processus ou les systèmes de gestion formels visant à élaborer, adopter et appliquer les principes individuels devraient par

conséquent inclure une concertation interne et des efforts de communication. Les entreprises offrent de nombreux exemples de systèmes de gestion couvrant des domaines qui vont de l'hygiène, de la sécurité et de l'environnement à l'intégrité entrepreneuriale, aux ressources humaines et au développement durable. Il existe aussi des normes internationales pour ces systèmes, telles que celles de l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Dans certains secteurs, les processus de gestion et les lignes directrices s'appliquent tant aux coentreprises qu'aux sous-traitants et aux fournisseurs. L'éventail des questions couvertes varie selon les secteurs mais continue de se développer pour inclure, par exemple, la diversité de la main-d'œuvre, les changements climatiques, la biodiversité, la gestion des déchets et le recyclage. Afin d'appliquer efficacement ses principes déontologiques, l'entreprise doit se donner des objectifs et un programme structuré afin de les atteindre.

6. Faire référence à un certain nombre de normes et de codes externes

Les codes imposés par les pouvoirs publics, ou d'autres codes externes, ne semblent pas pouvoir remplacer de manière viable des principes déontologiques librement consentis et élaborés par l'entreprise elle-même, bien qu'ils puissent avoir une réelle valeur en tant que textes de référence. Certaines entreprises choisissent d'exprimer publiquement leur soutien à un ou plusieurs de ces codes externes. C'est à chaque entreprise ou secteur économique qu'il revient de décider quels sont les codes de référence qui lui seront les plus utiles et de déterminer les rapports à établir entre ses principes déontologiques et les codes et lignes directrices externes, ainsi que les attentes sociétales. Soutenir des codes externes est un exercice qui peut demander du temps, car ces codes peuvent exiger des engagements supplémentaires. Les entreprises devraient faire preuve de discernement, en fonction de leurs besoins propres. ICC peut fournir des indications sur les conséquences d'un soutien à certains des codes internationaux disponibles.

7. Établir un contrôle interne

Les politiques entrepreneuriales et leur mise en œuvre doivent faire l'objet d'un suivi permanent afin de tenir compte de l'évolution des technologies et des connaissances scientifiques, des besoins des clients et des attentes sociétales plus larges. C'est à l'entreprise qu'il revient d'évaluer ses résultats sociaux, au moyen de consultations internes et d'un réexamen périodique par les cadres dirigeants. Il relève de même de la responsabilité de l'entreprise de vérifier que ses principes déontologiques sont respectés, et bien sûr de décider de l'étendue et du mode de diffusion externe des rapports concernant ces résultats. Étant donné la grande diversité des secteurs et des entreprises, le contenu de tels rapports variera forcément. Différentes initiatives internationales ont été prises afin d'élaborer des critères communs pour les rapports volontaires sur les effets économiques, écologiques et sociaux de l'activité entrepreneuriale. L'on peut par exemple citer, à cet égard, le travail entrepris par la Global Reporting Initiative, avec le soutien de l'ONU et d'autres organisations internationales, afin de convenir d'une série d'indicateurs fondamentaux. Ces derniers permettraient aux investisseurs et aux autres parties prenantes d'établir des comparaisons mondiales. Les entreprises devraient rester libres d'adapter de tels indicateurs volontaires à leur cas particulier. L'un des moyens clés dont les entreprises disposent pour inspirer confiance et crédibiliser leur engagement à se comporter de manière responsable est de fournir en temps opportun des informations fiables sur leurs résultats financiers, environnementaux et sociaux et de les communiquer à toutes les parties prenantes. L'on trouve sur les marchés du monde entier des exemples d'entreprises qui se sont assurées avec succès la bienveillance et le respect soutenus du public en procédant ainsi.

8. Utiliser un langage compréhensible par tous

Les principes, les politiques et les lignes directrices doivent être clairement exprimés, surtout si les documents doivent être traduits. Il en va de même pour les rapports diffusés.

9. Fixer des objectifs pragmatiques et réalistes

Les présentes recommandations exigent l'engagement des cadres qui gèrent l'entreprise, ainsi que le développement de connaissances et de procédures internes. Par dessus tout, une conduite entrepreneuriale responsable exige un effort soutenu de l'ensemble du personnel. L'un des éléments clés du développement organisationnel de l'entreprise réside dans l'affirmation de l'importance d'une conduite responsable et de la compétence dans ce domaine de tous les nouveaux cadres.

CONCLUSION

Le présent document explique pourquoi ICC est convaincue qu'il y va de l'intérêt des entreprises de faire de la responsabilité sociale l'une des priorités du monde concurrentiel d'aujourd'hui, où règne la communication instantanée et où toutes les parties prenantes ont accès à une foule d'informations, tout en disposant d'un vaste éventail de choix. Après avoir souligné les avantages d'une conduite entrepreneuriale responsable, et sa contribution à une activité économique rentable, des conseils pratiques ont été donnés sur les moyens d'intégrer pleinement dans la conduite de l'entreprise la prise en compte des intérêts de la collectivité.

La formulation même de principes déontologiques peut être extrêmement utile pour afficher les vues de l'entreprise sur sa place dans la société et sur ce que l'on peut ou doit attendre d'elle. Définir et appliquer des lignes directrices ne se fait pas une fois pour toutes, et constitue au contraire un processus dynamique. Une fois établis, les principes doivent être soumis à un réexamen constant, afin de suivre les évolutions du monde où nous vivons et les attentes de toutes les parties prenantes, à commencer par les clients de l'entreprise.

Les entreprises apportent une immense contribution au développement économique et social. En se montrant fidèles à leurs principes déontologiques, elles espèrent encourager le progrès environnemental et social. Que ces principes soient formels ou informels, ils jouent un rôle important en aplanissant les différences culturelles au sein des entreprises et en renforçant la prise en compte des valeurs et des préoccupations sociétales.

Enfin, des principes volontaires sont bien plus efficaces qu'une réglementation normative, parce que l'autodiscipline s'adapte beaucoup plus facilement à l'extrême diversité des situations, des objectifs, des méthodes et des ressources des entreprises. Des principes librement consentis, sans contraintes extérieures, permettent aux entreprises d'apporter plus de solutions et d'améliorations que ne le pourrait la seule réglementation.