



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



## Exemple de cas

**Pays:** Maroc

**Organisation:** COCHEPA



## Projet MENA RS – ISO 26000 (1/2)

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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



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

## ▪ Au niveau des résultats

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



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

## ▪ Au niveau d'objectif

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



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

## ■ Au niveau du but

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

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

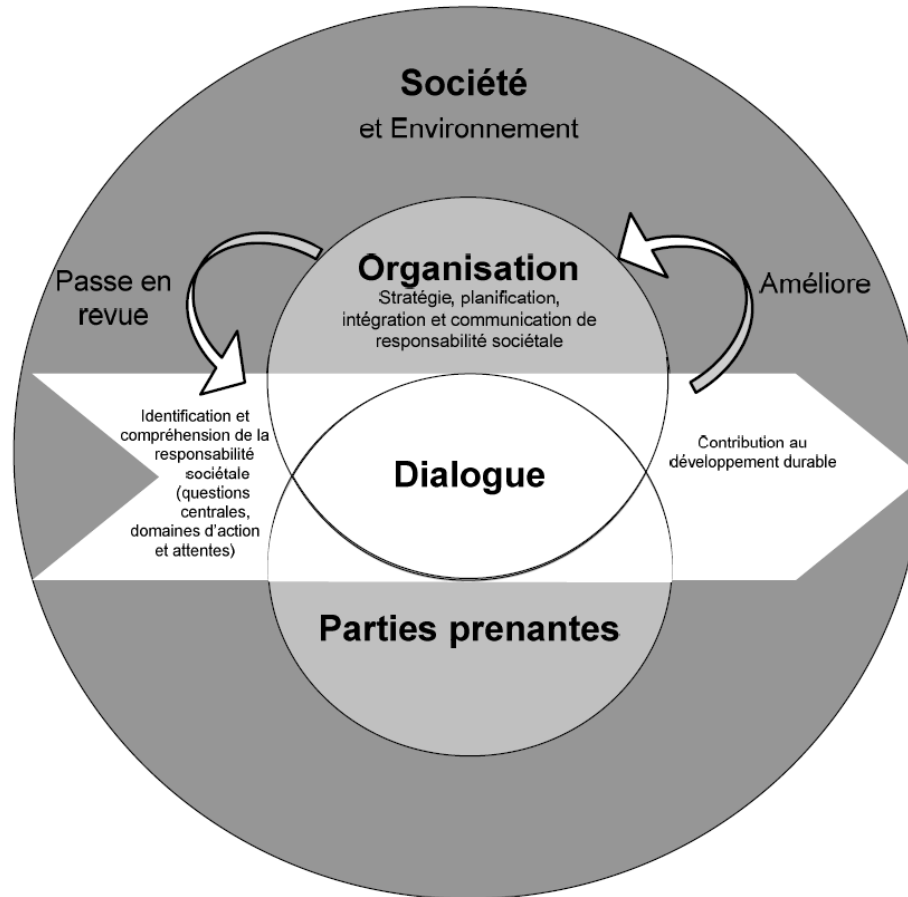
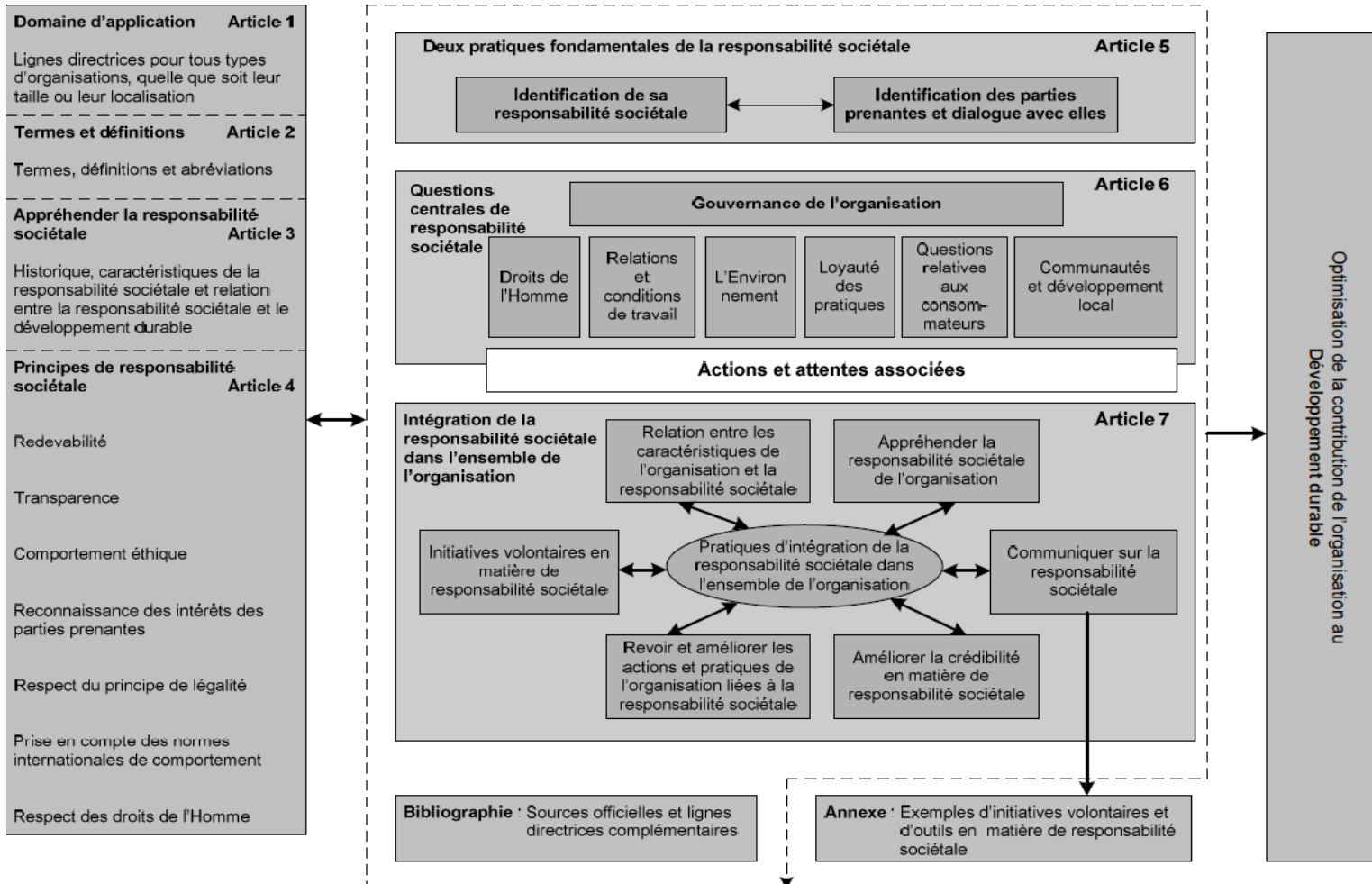


Figure 4 — Intégration de la responsabilité sociale dans l'ensemble de l'organisation

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







# Assistance apportée par l'ISO aux organisations pilotes

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



- **Type d'organisation** : Entreprise
- **Activités principales** : Fabrication de sacs en papier et en plastique grande et moyenne contenance
- **Lieu** : Casablanca
- **Nombre de salariés** : 81
- **Budget annuel /chiffre d'affaires (approx.)** : 162.000.000,00 Dh
- **Site Web**: [www.cochepa.com](http://www.cochepa.com) , site Web dédié à la responsabilité sociétale/ au développement durable



## Mesures prises pour la mise en œuvre d'ISO 26000:2010

Cohepa a mis en place un certain nombre d'actions pour la mise en œuvre de l'ISO 26000 : 2010

- L'adhésion à la charte « Responsible Care »
- La signature du pacte mondial de l'ONU « UN Global Compact »
- La certification ISO 9001, ISO 14001 & OHSAS 18001 (en cours)
- Communication avec nos parties prenantes internes via intranet, notes d'information et notes de service autour des lignes directrices de l' ISO 26000
- Charte de la Responsabilité Sociétale RSE Cohepa
- Formation d'un groupe de travail constitué par la responsable RH – le responsable QSE et le comité de direction sur l' ISO 26000 pour le suivi des actions à entreprendre.
- Réunion avec nos parties prenantes externes afin de promouvoir l' ISO 26000



# Mission vision et valeur dans la charte et gouvernance RSO

- Notre activité de fabrication et de commercialisation d'emballages en papier et en polyéthylène a un impact sur notre sphère d'influence, tant au niveau économique et social qu'environnemental.
- Conscients de cet impact, nous partageons avec nos parties prenantes un ensemble de valeurs de transparence, de loyauté et de respect de l'environnement, qui sont, à notre avis, le moyen le plus sûr d'inscrire nos activités dans la pérennité.
- Confortés par nos certifications ISO 9001 :2008 et ISO 14001 :2004, nous nous engageons aujourd'hui à structurer davantage nos actions en accord avec les principes fondamentaux de la responsabilité sociétale des entreprises ( RSE)
- Nous nous engageons à :
  - Utiliser les ressources nécessaires pour respecter, promouvoir et appliquer les principes de la RSE ;
  - Respecter les réglementations sociales et environnementales ;
  - Prendre en compte les attentes de nos parties prenantes ;
  - Mettre en place des logiques « gagnant-gagnant » avec nos parties prenantes ;
  - Établir avec nos partenaires des actions de développement local ;
  - Produire régulièrement un rapport sur notre activité liée au développement durable.



# Mission vision et valeur dans la charte et gouvernance RSO

- **Nos valeurs : transparence , loyauté, respect de l'environnement et pérennité :**
- Professionnalisme : Cohepa exerce son métier avec l'ambition de progresser et d'accroître durablement ses compétences et son savoir-faire. Elle exige de ses parties prenantes le respect de ses règles d'éthique et de sécurité,
- Partage : Nos comportements sont guidés par le respect, la confiance, le partage des bonnes pratiques et le travail en équipe
- Nos principales politiques : Lutte contre tout gaspillage – valorisation des déchets – modernisation de l'outil industriel – élaboration et communication à nos parties prenantes de notre Charte de responsabilité sociétale et de notre Politique QSE ...
- Nous avons intégré le « développement durable » à nos valeurs,
- Développement durable : En tant qu'entreprise industrielle, nous avons conscience de l'importance économique, environnementale et sociale de chacune de nos actions, c'est pourquoi, nous ne sommes pas seulement profondément engagés dans une politique d'entreprise durable, mais nous agissons également en conformité avec celle-ci .
- Nous avons intégré un chapitre à notre politique QSE qui parle de la fédération de nos sous traitant en ce qui concerne l'ISO 26000



## **Nos parties prenantes externes /internes :**

Les clients – les salariés – les fournisseurs – les sous-traitants – les associations professionnelles .....

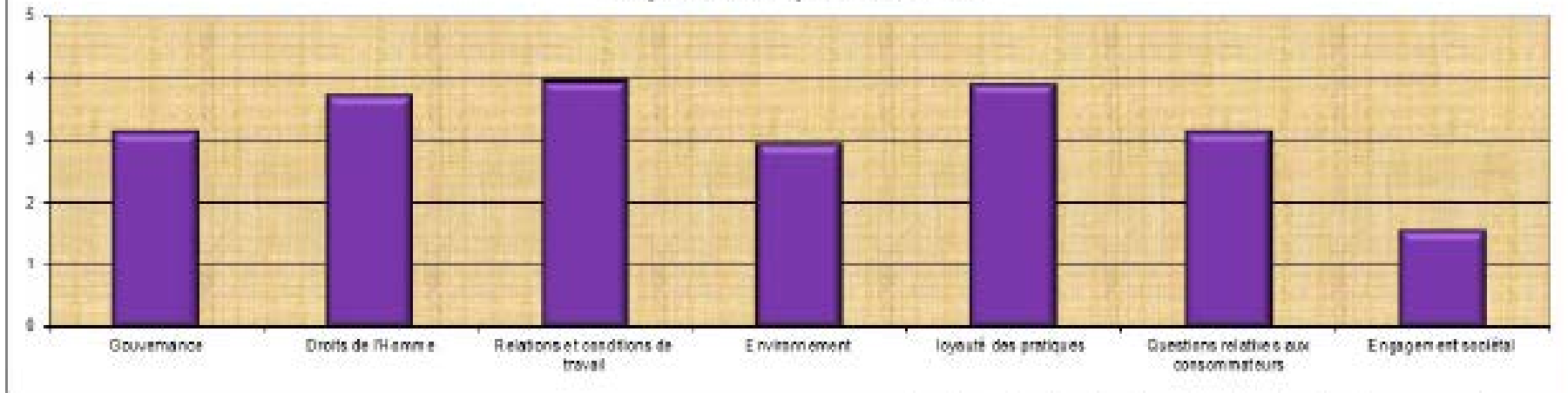
Nous apprécierons leurs commentaires RSE (voir résultats diagnostics PP ci-après)

Avant nous ne faisons que répondre aux différentes demandes de nos parties prenantes en fournissant les documents nécessaires (fiches de sécurité – descriptif – fiches techniques ...), en nous engageant dans l' ISO 26000, nous avons commencé à instaurer une politique de communication plus développée et plus régulière via des enquêtes de satisfaction et des évaluations annuelles de nos clients et fournisseurs. Nous communiquons également via notre site internet , et mettons à disposition de nos parties prenantes notre cahier des charges (annexe).



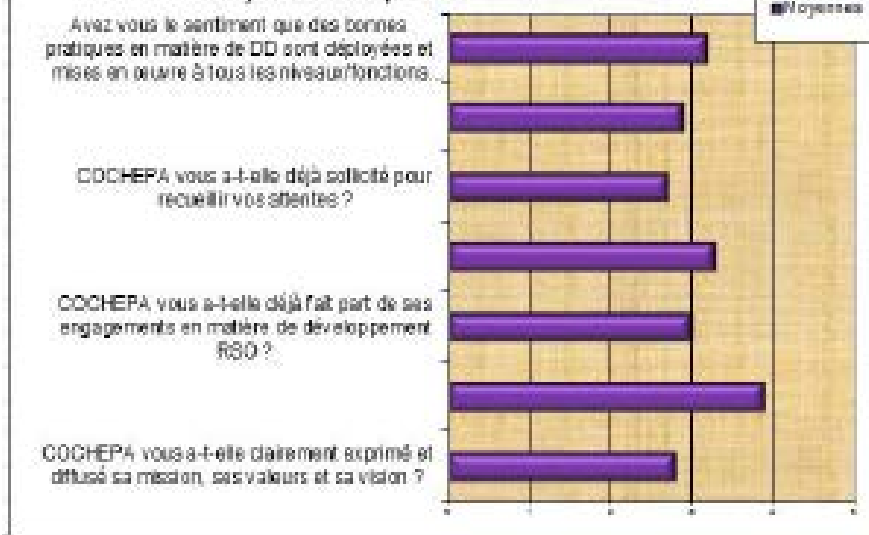
# Avis de nos parties prenantes

Moyenne des moyennes des 7 QC

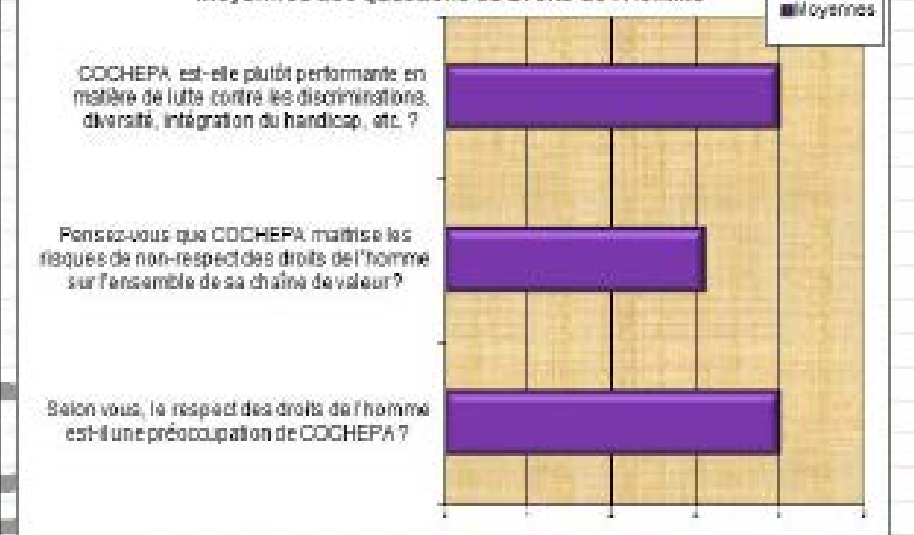


détail pour chaque question centrale de l'ISO 26000

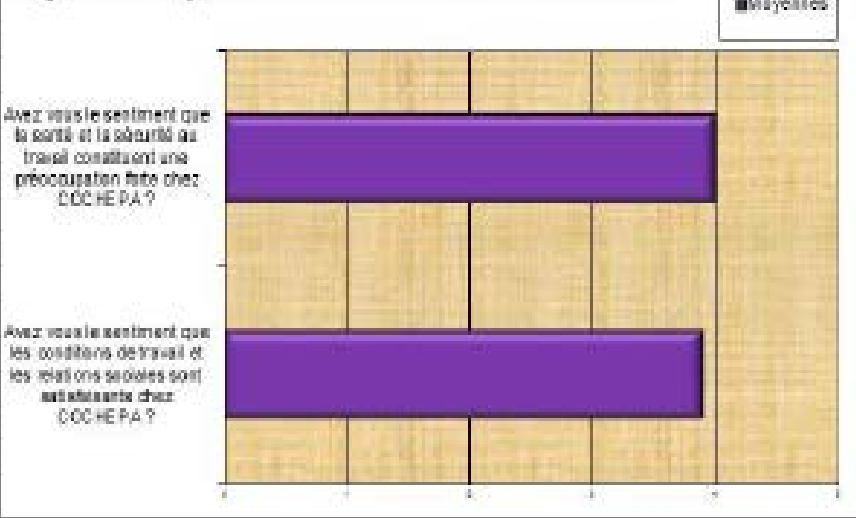
Moyennes des questions de Gouvernance



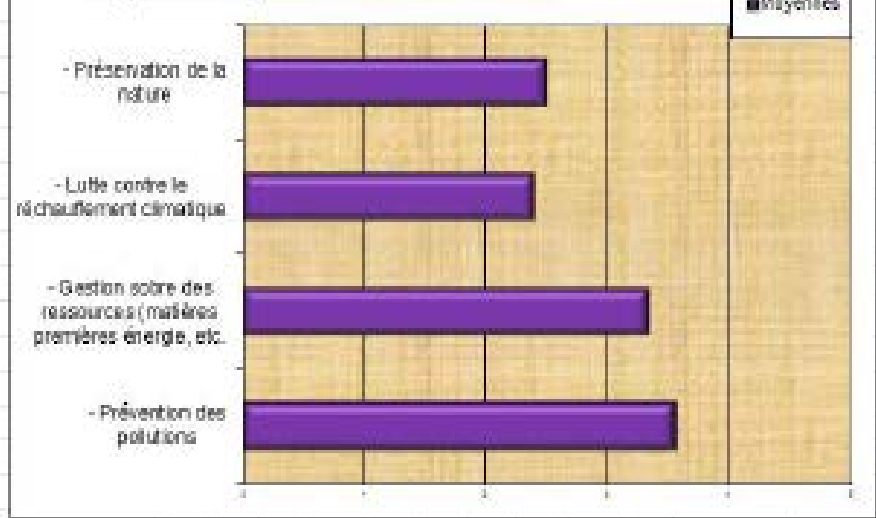
Moyennes des questions de Droits de l'Homme



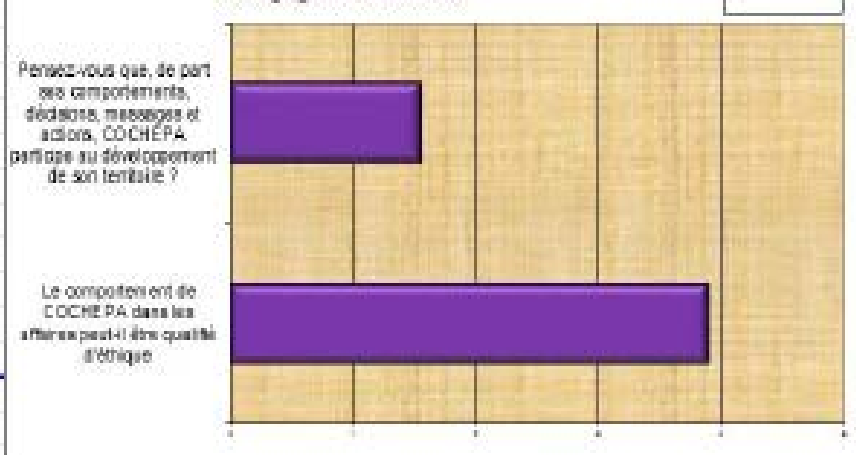
## Moyennes des questions de Relations et conditions de travail



## Moyennes des questions d'Environnement



## Moyennes des questions de Bonnes pratiques des affaires et d'Engagement sociétal



## Moyennes des questions relatives aux consommateurs







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

- Objectif 1 : Gouvernance (communication et compte rendu)
- Objectif 2 : Intégration de la RSE dans le mode de fonctionnement de COCHEPA
- Objectif 3 : Promotion de la RSE dans la chaîne de valeurs de COCHEPA

## Objectif 1: Gouvernance (communication)

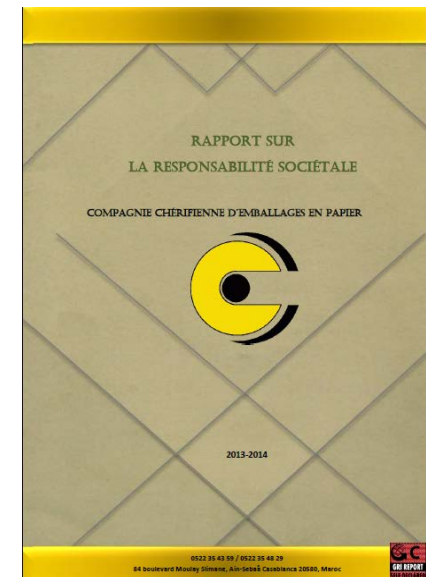
**Actions prévues** : mise en place lors du projet ISO mena

1. Définir les parties prenantes à qui communiquer et les dispositifs pour rendre compte: **priorisation et hiérarchisation des PP**

2. Etablir le **rapport de développement durable** :

**Suivi jusqu'à ce jour :**

réalisé





# Rapport de DD Cochepea

## Gouvernance et valeurs de COCHEPA

Notre activité de fabrication et de commercialisation d'emballages en papier et en polyéthylène a un impact sur notre sphère d'influence, tant au niveau économique et social qu'environnemental.

Conscients de cet impact, nous partageons avec nos parties prenantes un ensemble de valeurs de **transparence, de loyauté et de respect de l'environnement**, qui sont, à notre avis, le plus sûr moyen d'inscrire nos activités dans **la pérennité**.

Confortés par nos certifications ISO 9001-2008 et ISO 14007-2004, nous nous engageons aujourd'hui à structurer davantage nos actions en accord avec les principes fondamentaux de la responsabilité sociétale des entreprises( RSE)

Nous nous engageons à :

- Utiliser les ressources nécessaires pour respecter, promouvoir et appliquer les principes de la RSE ;
- Respecter les réglementations sociales et environnementales ;
- Prendre en compte les attentes de nos parties prenantes ;
- Mettre en place des logiques « gagnant-gagnant » avec nos parties prenantes ;
- Établir avec nos partenaires des actions de développement local ;
- Produire régulièrement un rapport sur notre activité liée au développement durable.



## Actions liées aux objectifs stratégiques (2/3)

**Objectif 2** : Intégration de la RSE dans le mode de fonctionnement de COCHEPA

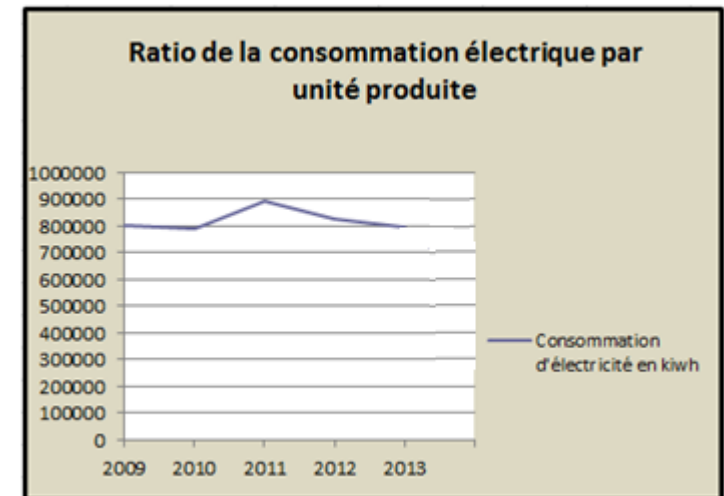
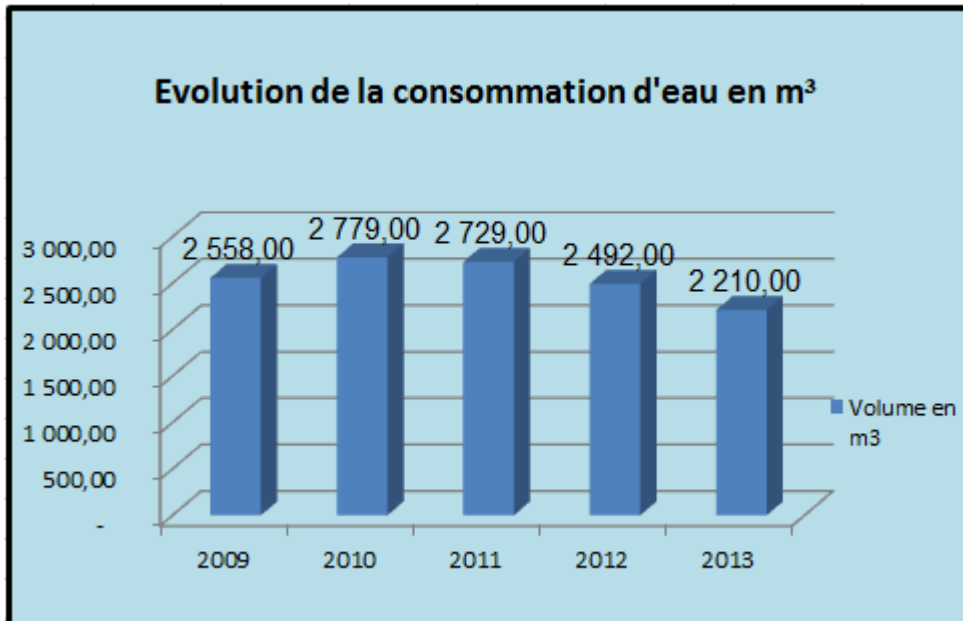
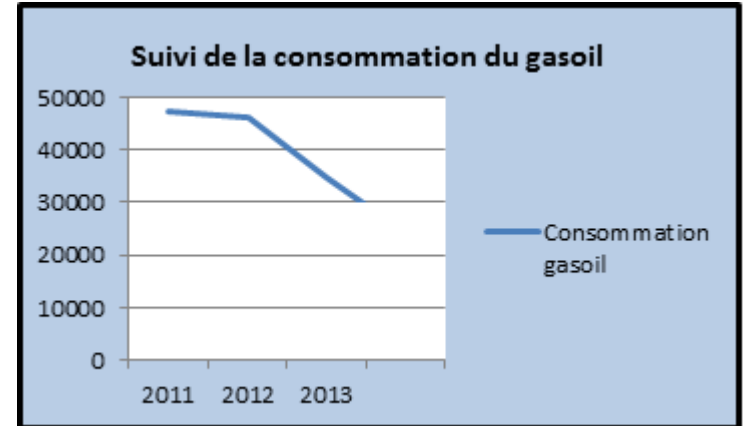
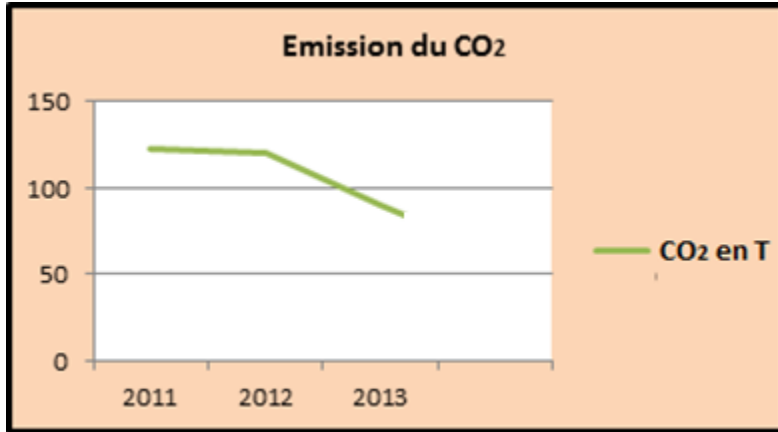
### Actions prévues :

1. Revue de la Documentation relative au système de fonctionnement (Charte, Procédures, documents organisationnels ,,,)
2. Sensibilisation des acteurs internes
- 3- application aux domaines d'action priorités : Gouvernance et compte Rendu , Devoir de vigilance et Promouvoir la RS dans la chaîne de valeurs
- 4- Atténuation de l'impact sur environnement voir évolution des indicateurs (diapo 22)

### Suivi jusqu'à ce jour :

- . Se fixer un objectif ainsi que des actions pour réduire nos émissions de CO2 dans l'atmosphère.
- . Faire régulièrement un bilan des GES et prendre des mesures
- . Promouvoir le suivi des bilans des GES auprès des acteurs de sa sphère d'influence transporteurs (conducteurs de clark)

# Actions liées aux objectifs stratégiques (2/3)



**Objectif 3** : Promotion de la RSE dans la chaîne de valeurs

**Actions prévues :**

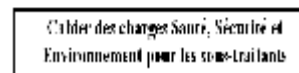
1- Mise en place de logiques « gagnant-gagnant », pour inciter les parties prenantes à s'engager dans une démarche RS.

2- évaluations annuelles des clients et fournisseurs. Communication via notre site internet. Mise à la disposition de nos parties prenantes de notre cahier des charges (**annexe**)

**Suivi jusqu'à ce jour :**

1 : à entamer

2: voir CDC soumis aux fournisseurs:





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

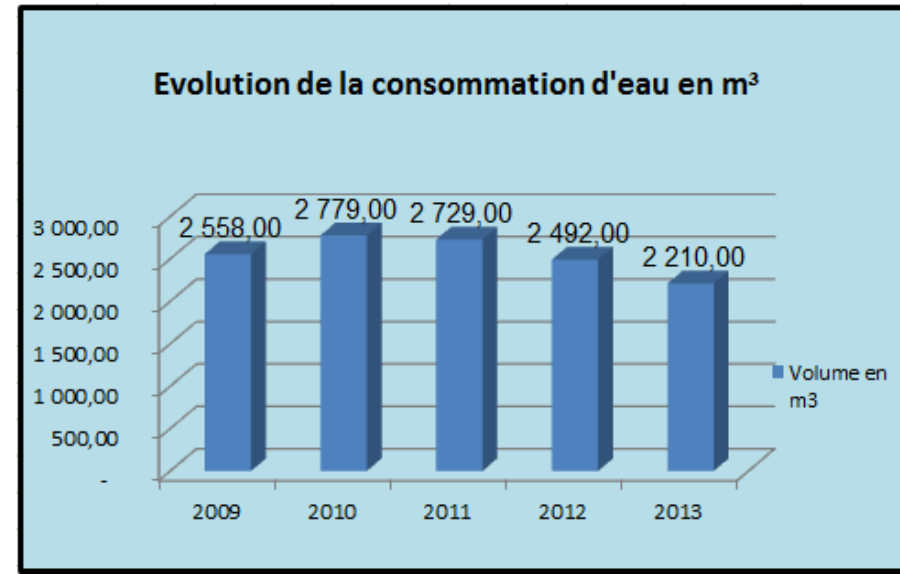
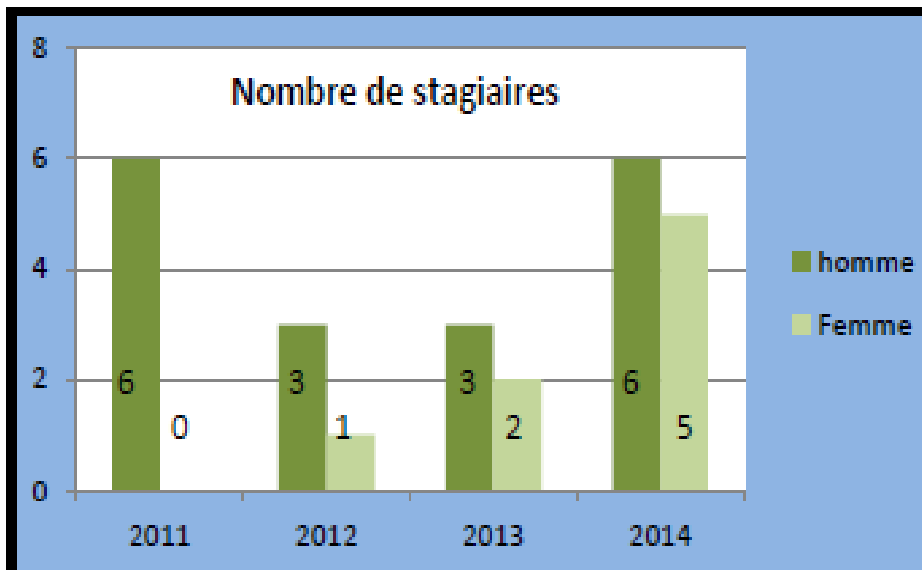
- Nouvelle charte RSE Cochepa voir Rapport RS Cochepa
- Nos valeurs en cohérence avec l'ISO 26000 : Transparence- Loyauté – Respect de l'environnement – Pérennité
- Identification et dialogue avec les PP
- Le rapport RS Cochepa





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

- A travers différentes actions d'intégration de la RSE dans le mode de fonctionnement de Cochepa
- Par le recensement des procédures et documentation QSE à extrapoler à la RSO 26000 (en cours)
- Par les mesures de performances déjà mises en place







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

1- Mettre en place des logiques « gagnant-gagnant », pour accompagner les parties prenantes à s'engager dans une démarche RS

Suivi jusqu'à ce jour : à entamer

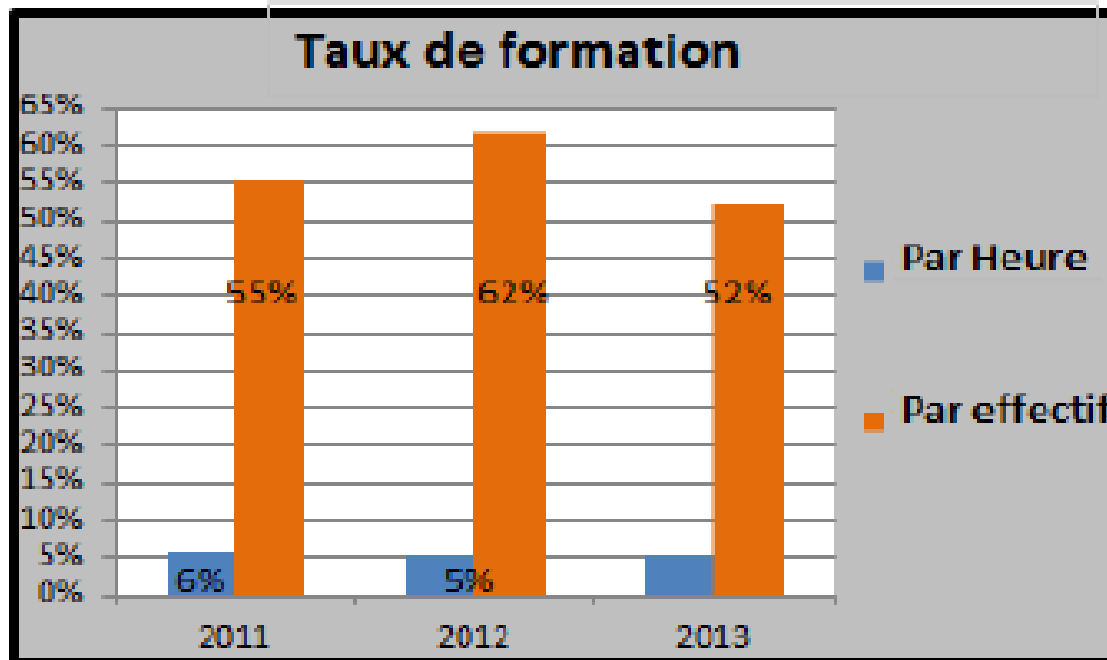
2 : évaluations annuelles de nos clients et fournisseurs, nous communiquons également via notre site internet, et nous mettons à disposition de nos parties prenantes notre cahier des charges (annexe)

Suivi jusqu'à ce jour : voir CDC soumis aux fournisseurs



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

- Formation des cadres sur l'ISO 26000 Mena (formation + accompagnement)
- Autres formation : Formation/communication externe :





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

## Des initiatives RS existaient déjà:

Cohepa a mis en place un certain nombre d'actions pour la mise en œuvre de l'ISO 26000 :

- L'adhésion à la charte « Responsible Care »
- La signature du pacte mondial de l'ONU « UN Global Compact »
- La certification ISO 9001 – ISO 14001
- OHSAS 18001 (en cours)
- Audit environnemental : Achat responsable avec Ecovadis

## Nos Perspectives

- La réalisation de l'état des lieux au regard des orientations de la Responsabilité Sociétale des Entreprises, la mise en œuvre et l'évaluation régulière d'actions nous permettra de mieux suivre et adapter les différentes pratiques en toute transparence.
- Nous pourrons ainsi identifier et maîtriser les risques éventuels, anticiper sur l'avenir, analyser et développer notre performance globale.
- Notre challenge est d'arriver à mettre en place des logiques « gagnant-gagnant », avec toutes les parties prenantes, en les encourageant à s'engager dans la même démarche et ainsi promouvoir de bonnes pratiques et des comportements éthiques.

## Nos recommandations et leçons à venir

- Nous recommandons à d'autres organisations de prioriser les actions RSE. Nous pensons que c'est fondamental pour une PME dont les ressources humaines et financières sont limitées.
- Penser aux actions gagnant-gagnant pour la promotion de la RSE car la PME ne peut pas tout faire (penser à la collectivité penser aux associations professionnelles...)