

>> Cap sur le développement durable - responsabilité sociétale avec AFAQ 1000NR (futur AFAQ 26000)



En 2010, 91 % des Français déclarent connaître le concept de développement durable* ; or ils n'étaient que 33 % en 2002. Les grandes entreprises ne s'y trompent pas et ont massivement adopté le modèle. Le principal écueil reste toutefois l'étape de la mise en pratique. « Concrètement, mettre en œuvre le développement durable signifie intégrer les enjeux économiques, sociaux et environnementaux dans les pratiques de l'organisation, et donc repenser la finalité de celle-ci, ses modes de production et de consommation, son ancrage territorial et les relations avec ses parties prenantes. Cela se traduit par une stratégie de responsabilité sociétale telle qu'elle est définie par la norme ISO 26000 », confirme Karen Delchet, chef de projet développement durable chez AFNOR Certification. L'élaboration de ce texte international a débuté dès 2005. Sa publication prochaine

devrait contribuer à mobiliser les organisations autour de la question du développement durable et de la responsabilité sociétale.

Évaluer sa stratégie avec AFAQ 1000NR

Fort de cette conviction, AFNOR Certification a souhaité donner aux organisations les moyens d'anticiper en concevant le modèle AFAQ 1000NR. « Il propose une évaluation sur une échelle de maturité qui synthétise tous les modèles internationaux existants sur le développement durable », observe Adrien Ponrouch, chef de projet chez AFNOR Certification. Ainsi, le modèle mesure à la fois les pratiques et les résultats. Il permet de situer le niveau obtenu dans quatre catégories : Engagement (0 à 300 points), Progression (300 à 500), Maturité (500 à 700) et enfin Exemplarité (plus de 700 points). Gestion RH, relations fournisseurs, parties

Heading for sustainable development - social responsibility with AFAQ 1000NR, soon to be AFAQ 26000

In 2010, 91% of the French population consider that they know the notion of sustainable development, whereas only 33% grasped the concept in 2002. Going with the flow, big companies have massively taken on the concept. However, implementation still stands as the major obstacle. "Concretely, implementing sustainable development implies integration of economic, social and environmental stakes into an organisation's practices. Therefore, it means rethinking its very purpose, its patterns of production and consumption, its community involvement and territorial presence, its relationship with stakeholders. All of the above must be translated into a social responsibility strategy according to the ISO 26000 standard definition," confirms Karen Delchet, sustainable development project manager at AFNOR Certification.*



■ ■ ■
prenantes, management, stratégie... tout est passé au crible, puis synthétisé dans un rapport final, appelé bilan responsable. L'attestation délivrée par AFNOR Certification est valable pour 18 mois.

Crédibiliser et piloter

« Si les entreprises sont d'abord venues à l'évaluation AFAQ 1000NR pour valoriser leurs démarches, elles la plébiscitent aujourd'hui comme un outil de pilotage et de réflexion stratégique », note Karen Delchet. C'est notamment le cas du groupe conseil en communication relationnelle Chaïkana (25 salariés), évalué en décembre 2009. « Nous avons un vrai rôle pédagogique à jouer auprès de nos clients et de nos fournisseurs pour les amener vers des événements éco-conçus. L'évaluation a mis en exergue l'importance de systématiser la prise en compte du développement durable dans nos prestations externes », estime Vincent Dumont, directeur associé. Cette piste de progrès devrait permettre à l'agence d'accroître sa différenciation et d'améliorer sa propre performance.

À ce jour, la flexibilité du modèle et son approche pragmatique ont convaincu plus de 80 organisations de tailles, secteurs d'activité, et niveaux de maturité extrêmement variés (grands groupes, TPE, Chambres de commerce et d'industrie, collectivités, associations). AFNOR Certification travaille à en faciliter encore l'application en impulsant des actions collectives, comme celle qui a permis début 2010 à 11 entreprises du Languedoc Roussillon de faire évaluer leur responsabilité sociétale. Mais

aussi au travers de déclinaisons sectorielles conçues pour répondre aux besoins des collectivités territoriales (AFAQ 1000NR Territoires) ou de métiers spécifiques (logement social, entreprises du paysage, agences de communication...).

« Vignoble responsable »

Ces différentes formules séduisent, puisqu'AFNOR Certification enregistre une très forte augmentation des demandes d'évaluation. Pour Adrien Ponrouch, « cette accélération démontre que la recherche d'une performance équilibrée sur les trois piliers du développement durable s'affirme comme un avantage concurrentiel et une finalité managériale. » Une analyse confirmée par Brice Amouroux, le secrétaire général du Château Larose Trintaudon, un vignoble du Haut Médoc. Cette PME de 63 salariés est devenue la seconde organisation à atteindre l'« Exemplarité ». « Nous sommes par définition une entreprise non délocalisable. Notre terroir est notre principal outil : nous devons donc faire vivre et prospérer notre environnement économique et social ». Dans cette logique, l'évaluation a permis de mesurer que le vignoble

■ ■ ■
Work on this international document started as early as 2005. Its upcoming publication should contribute to an increased awareness of organisations regarding sustainable development and social responsibility.

A strategic assessment with AFAQ 1000NR

Armed with this knowledge, AFNOR Certification decided to give businesses the means to anticipate by designing AFAQ 1000NR. "The assessment is based on a maturity scale which integrates every existing international standard on sustainable development," states Adrien Ponrouch, project manager at AFNOR Certification's Innovation and Development Department. Thus the scheme measures both business practices and the results obtained. It enables the organisation to assess its level within 4 categories: Commitment (from 0 to 300 points), Progress (300 to 500), Maturity (500 to 700) and finally Benchmark (700 to 1,000). Human Resources, partnerships with suppliers, stakeholders, management, strategy... everything is thoroughly examined then summarised in a final report, called the 1000NR Report. AFNOR Certification then delivers an assessment certificate valid for 18 months.

Credibility and management

"Even though organisations first launched into AFAQ 1000NR to demonstrate the value of their approaches, they're now highly impressed with it as a steering and strategic reflection tool," says Karen Delchet. Such is the

Les entreprises du paysage à l'heure du développement durable

Comment valoriser des pratiques exemplaires dans un secteur où le développement durable semble couler de source ? Tel est le défi que doivent relever élagueurs, jardiniers ou paysagistes, que des activités proches de la nature et de la biodiversité semblent prédisposer à la RSE. Afin de les aider à mieux mesurer et améliorer leur maturité sur le sujet, AFNOR Certification et l'Unep – Union Nationale des Entrepreneurs du Paysage –, ont adapté AFAQ 1000NR aux enjeux de la filière. En avril dernier, sept entreprises se sont laissées séduire par cette déclinaison.

Landscaping companies go for sustainable development

How does one promote exemplary practices in a field of activity where sustainable development seems obvious? Such is the challenge which pruners, gardeners and landscapers are met with, since their professional activities, close to nature and biodiversity, seem to predispose them to social responsibility. In order to help them measure and improve their maturity on this subject matter, AFNOR Certification and the National Union of Landscaping Entrepreneurs (known as Union Nationale des Entrepreneurs du Paysage in France) have adapted AFAQ 1000NR to the sector's challenges. Last April, seven companies were assessed according to this variant.

/ SUITE / FOLLOWING /

Cap sur le développement durable - responsabilité sociétale avec AFAQ 1000NR (futur AFAQ 26000)

Heading for sustainable development - social responsibility with AFAQ 1000NR, soon to be AFAQ 26000

dépense 74 % de ses charges localement et valorise déjà 83 % de ses déchets.

Le niveau d'excellence atteint par la PME lui donne aujourd'hui la légitimité pour communiquer directement auprès de ses clients. Elle ajoutera dès cet été la mention « vignoble responsable » sur ses bouteilles.

De son côté, la direction de la fabrication des billets de la Banque de France (1000 salariés regroupés sur deux sites industriels en Auvergne), a utilisé AFAQ 1000NR comme outil de mesure de sa stratégie de développement durable.

« Nous étions déjà certifiés ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001, raconte Olivier Gallet, responsable qualité. Nous souhaitons donc d'abord mesurer l'action accomplie depuis 10 ans avant de prolonger notre démarche QSE. » Suite à l'évaluation conduite fin 2009 et à l'obtention du niveau « Maturité », l'entreprise a pu formaliser une nouvelle série de plans d'actions destinés à agir sur les principales pistes de progrès identifiées, notamment envers ses parties prenantes externes.

En route vers AFAQ 26000

Fort de ce bilan solide, le modèle s'apprête à connaître une nouvelle évolution. Pour accompagner la sortie de l'ISO 26000, AFAQ 1000NR devient AFAQ 26000.

« L'évolution concerne environ 20 % du modèle, rassure Adrien Ponrouch. L'ISO 26000 introduit de nouveaux concepts tels que l'identification par l'entreprise de sa sphère d'influence. Elle développe aussi une nouvelle sémantique : AFAQ 1000NR parlait de parties intéressées ou d'enjeux significatifs tandis que l'ISO 26000 évoque les parties prenantes et introduit 7 questions centrales dont il faut mesurer l'impact sur les activités, poursuit-il. Mais dans le fond, AFAQ 26000 s'inscrit dans la continuité. La structure du modèle ne changera pas, seuls les libellés et contenus évolueront pour être encore plus en cohérence avec l'ISO 26000. » La sortie officielle d'AFAQ 26000 est prévue pour l'automne prochain. ■

To date, AFAQ 1000NR's flexibility and its pragmatic approach have convinced over 80 organisations of widely different sizes, activities and maturity (big companies, small enterprises, Chambers of Commerce, local government, associations). AFNOR Certification aims to facilitate its implementation even further by launching collective actions, such as the one, which enabled eleven companies in Languedoc-Roussillon to assess their social responsibility, early in 2010. But also by designing sector versions of the model to meet the needs of local government (AFAQ 1000NR Territoires) or of specific lines of work (social housing, landscaping enterprises, advertising agencies...).

“Responsible vineyard”

This variety of methods proves to be attractive, since AFNOR Certification registers a strong increase in assessment requests. To Adrien Ponrouch “this change of pace proves that the search for a balanced performance on the three pillars of sustainable development is perceived as a competitive asset and a management objective.” Brice Amouroux, corporate secretary of the vineyard Château Larose Trintaudon in Haut Médoc, confirms this analysis. This 63-employee SME became the second business to reach the “Benchmark” level. “In essence, our business cannot be relocated. Our soil constitutes our main resource: thus, we have to keep our economic and social environment alive and contribute to its prosperity.” Following this logic, the assessment showed that the vineyard spends 74% of its expenses locally and already upgrades 83% of its waste. This excellence level gives the SME the legitimacy to communicate directly with its customers. It will therefore add a “responsible vineyard” label on its bottles.

For its part, the Banknote Printing

Pour tout savoir sur l'ISO 26000

Le coup d'envoi du « Tour de France ISO 26000 » a été donné le 1^{er} avril dernier à Paris. 1 000 participants ont répondu présents pour cette demi-journée de débats et de rencontres destinée à tout savoir sur l'ISO 26000, le déploiement de la responsabilité sociétale et son évaluation. Le succès de la manifestation a démontré l'intérêt généré par le sujet. Face à l'affluence, une nouvelle date francilienne a été programmée le 8 juin à Cergy-Pontoise. Elle s'ajoute à la vingtaine d'étapes prévues pour ce colloque qui sillonnera la France jusqu'en décembre 2010, de Niort à Fort-de-France en passant par Rennes ou Besançon.



Everything you need to know on ISO 26000

The kick-off for the “Tour de France ISO 26000” was given on April 1st in Paris. A thousand participants gathered for this half-day of debates and meetings. The purpose? Learning everything there is to know about the ISO 26000 standard, the implementation of social responsibility and its assessment. The event's success proved the subject's strong potential. To meet demand, a new date has been scheduled on the 8th of June in Cergy-Pontoise, near Paris, in addition to the twenty stages already planned for this conference, which will criss-cross France until December 2010, from Niort to Fort-de-France via Rennes or Besançon.

case of Chaïkana, a 25-employee group, specialised in corporate interpersonal communication counselling, which was assessed in December 2009. “We play a key educational role with our clients and suppliers to steer them towards eco-designed events. This assessment emphasised the importance of systematically taking sustainable development into account in our service offering,” reckons Vincent Dumont, associate director. This potential improvement should enable the agency to stress its differentiation and to enhance its own performance.



« Un véritable outil de pilotage pour les entreprises »

Department of the Banque de France (a thousand employees located on two industrial sites in Auvergne) used AFAQ 1000NR as a measurement tool for its sustainable development strategy. "We were already certified according to the ISO 9001, ISO 14001 and OHSAS 18001 standards," says Olivier Gallet, Quality manager. "We logically wished to measure what had been accomplished for the past 10 years before extending our QSE (Quality Security Environment) approach." Following the assessment conducted at the end of 2009 and for which the company earned the "Maturity" level, the Banknote Printing Department developed a series of action plans. They aim at implementing the main guidelines for improvement included in their 1000NR Report, especially regarding outside stakeholders.

On the road to AFAQ 26000

Based on this solid track record, the assessment model is getting ready to experience a new evolution. Indeed, in order to support the release of ISO 26000, AFAQ 1000NR becomes AFAQ 26000. "This evolution only concerns about 20% of the approach," reassures Adrien Ponrouch. "The ISO 26000 standard introduces new concepts such as identifying the company's sphere of influence. It also develops new semantics: whereas AFAQ 1000NR evoked interested parties or significant stakes, ISO 26000 speaks of stakeholders and introduces seven core subjects the impact of which on an organisation's activities has to be measured," he says. "But in effect, AFAQ 26000 remains in line with AFAQ 1000NR. The structure of the assessment itself won't change. Only specifications and contents will evolve so as to be even more coherent with the ISO 26000 standard." The official launching of AFAQ 26000 is scheduled for next fall. ■

Chef de projet développement durable chez AFNOR Certification, Karen Delchet a piloté l'élaboration d'AFAQ 1000NR. Elle revient sur les bases opérationnelles pour bien aborder ce modèle.

A&P : En quoi consiste l'évaluation AFAQ 1000NR ?

Karen Delchet (KD) : Le référentiel passe au crible les pratiques et les résultats d'une organisation suivant les trois piliers du développement durable. L'évaluation présente ainsi l'intérêt de reconnaître les efforts accomplis, d'identifier les éléments insuffisamment intégrés dans la stratégie et les pistes de progrès possibles. Concrètement, elle se déroule en trois phases, réalisées par un binôme d'évaluateurs aux profils et compétences complémentaires.

A&P : Comment se déclinent ces trois étapes ?

KD : La phase de préparation a pour but de clarifier les objectifs, de présenter une dernière fois l'outil et le déroulement de l'évaluation, et de définir les parties prenantes internes et externes que les évaluateurs rencontreront. Pendant la deuxième étape, le binôme d'évaluateurs procède à une série d'entretiens, avec un panel représentatif de l'ensemble des acteurs internes de l'entreprise ainsi qu'un échantillon de ses parties prenantes. Compte-tenu de la complexité des sujets abordés, la confrontation de point de vue des deux évaluateurs se révèle cruciale. Pour finir, la troisième étape comprend la cotation de l'entreprise sur 1 000 points puis la rédaction du bilan responsable. Le temps nécessaire est largement compensé par la formidable motivation qui découle de cette aventure. C'est du moins ce que soulignent les 75 organisations évaluées.

A&P : Combien de temps faut-il pour se préparer ?

KD : L'idée n'est pas de construire à la hâte des pratiques ou des indicateurs pour répondre aux questions des évaluateurs mais bien de se doter progressivement d'outils et de démarches innovantes pour bâtir une stratégie de responsabilité sociétale solide et pertinente. Ce sont ces éléments qui seront évalués. Il n'est donc pas nécessaire de préparer particulièrement cette évaluation.

A&P : Quel est enfin l'apport du bilan responsable ?

KD : Ce document remis à l'issue de l'évaluation comporte entre 30 et 40 pages d'observations sur la stratégie de développement durable de l'entreprise. Une synthèse globale livre une analyse sur l'entreprise, puis des entrées par grandes thématiques permettent une mise en perspective. Enfin, il détaille les points forts et les points à améliorer pour chacun des 33 critères évalués. Ce niveau de précision en fait un véritable outil de pilotage.

"A true steering tool for companies"

Sustainable development project manager at AFNOR Certification, Karen Delchet drove the design of AFAQ 1000NR. She reviews the operational basis needed to approach the assessment in the right state of mind.

A&P : What form does the AFAQ 1000NR assessment take?

Karen Delchet (KD) : The model examines thoroughly an organisation's practices and results following the three pillars of sustainable development. The assessment brings recognition of efforts already made but it also identifies elements that are insufficiently integrated into the strategy and suggests directions for improvement. In practical terms, the assessment is performed in three stages by two assessors with complementary skills and expertise.

A&P : How are these stages broken down?

KD : The preparation step aims to clarify the organisation's objectives, to present AFAQ 1000NR as well as the sequence of the assessment one last time, to collect useful data and analyse it in order to define an assessment plan including the inside and outside stakeholders with whom the assessors will meet. During the second step, the two assessors interview a representative sample of both internal and external stakeholders. Given the complexity of the assessed topics, confrontation of both assessors' points of view is crucial. Finally, the third stage includes the scoring of the company, on 1,000 points and then the drafting of the 1000NR Report. As stressed by the 75 organisations already evaluated, the time used to complete the assessment is more than largely compensated by the tremendous motivation that results from this adventure.

A&P : How much time is needed to prepare the assessment?

KD : The idea is not to design in a hurry some random practices or indicators meant to answer the assessors' questions, but to equip one-self progressively with innovative tools and processes in order to build a solid and relevant social responsibility strategy. It is precisely these elements that will be assessed. Therefore, it is unnecessary to prepare this assessment in any particular way.

A&P : Finally, what, in concrete terms, is the impact of the 1000NR Report?

KD : This document, which is delivered at the end of the assessment, includes 30 to 40 pages of remarks on the company's sustainable development strategy. A global synthesis delivers an analysis of the company, then thematic headings put the analysis in perspective. Lastly, it details the company's strongest points to maintain and guidelines for improvement on every one of the 33 criteria assessed. This level of precision makes it a true steering tool.

/ SUITE / FOLLOWING /

Cap sur le développement durable - responsabilité sociétale avec AFAQ 1000NR (futur AFAQ 26000)

Heading for sustainable development - social responsibility with AFAQ 1000NR, soon to be AFAQ 26000

Francesca Menicatti
Foyers de Seine-et-Marne (FSM)



3
questions
à...

« Nous différencier par une offre responsable »

Repères

- **L'entreprise :** FSM emploie 117 salariés et gère un parc de 6 000 logements.
- **L'éco-responsabilité :** toutes ses constructions neuves sont référencées THPE (très haute performance énergétique) ou BBC (bâtiment basse consommation). Sur le parc existant, FSM vise une amélioration de la performance énergétique pour éliminer tous les immeubles classés E, F ou G. Fin 2010, l'isolation extérieure de 1 200 logements aura été révisée.

Highlights

- **The company:** FSM employs 117 people and manage 6,000 accommodations.
- **Eco responsibility:** all the company's new constructions are labelled VHEP (Very High-Performance Energy) or LCB (Low Consumption Building). For existing housing, FSM aims for an improvement of the energetic performance in order to eliminate buildings in the E, F and G categories. 1,200 accommodation units will have their insulation improved by the end of 2010.

1

Depuis 2006, l'entreprise de logements sociaux Foyers de Seine-et-Marne (FSM) a fait de la responsabilité sociétale le cœur de sa stratégie. Fin 2009, elle a atteint le niveau « Maturité » d'AFAQ 1000NR, dans une version spécialement adaptée. Focus sur la démarche avec Francesca Menicatti, responsable RSE.

A&P : Qu'est-ce qui a poussé FSM à adopter une stratégie de développement durable ?

Francesca Menicatti (FM) : Notre métier consiste à construire, entretenir et gérer des logements sociaux. Or dans ce secteur, les enjeux environnementaux et sociaux se rejoignent. Notre stratégie d'éco-construction et d'éco-réhabilitation contribue aux objectifs du protocole de Kyoto et du Grenelle de l'Environnement. Dans le même temps, en offrant aux locataires un parc aux charges plus modérées, nous participons à leur mieux vivre. Cette stratégie sert aussi des enjeux économiques : dans un contexte très concurrentiel, nous cherchons à nous différencier par une offre responsable.

2

A&P : Comment vous êtes-vous approprié le modèle AFAQ 1000NR ?

FM : Nous avons besoin qu'une tierce partie externe évalue la pertinence de notre démarche. Le modèle AFAQ 1000NR correspondait parfaitement à nos besoins, d'autant que nous avons travaillé à sa déclinaison sectorielle avec AFNOR Certification. Le référentiel prend ainsi en compte un modèle responsabilité sociétale européen développé par le réseau Delphis - Eurhonet (european housing companies). Des indicateurs tels que la part de logements alimentés en énergies renouvelables, les dépenses consacrées à l'accompagnement social ou les pratiques d'achats responsables, y sont mis en avant. Cette version « logement social » nous permet de nous évaluer sur nos cinq objectifs-clés : promouvoir l'équilibre social des territoires, préserver l'environnement, assumer notre responsabilité économique, animer et améliorer la gouvernance et développer les ressources humaines en interne. Elle nous permet aussi un benchmark pertinent.

3

A&P : Quelles sont les retombées du bilan responsable ?

FM : Nous avons trouvé dans cette analyse un véritable moteur d'amélioration. Nous nous sommes d'ailleurs fixés l'objectif d'atteindre le niveau « Exemplarité » pour 2012. Parmi les axes à approfondir, nous devons notamment agir sur la sensibilisation des entreprises de BTP avec lesquelles nous travaillons si nous voulons atteindre 100 % de chantiers verts. Nous devons pour cela mettre l'accent sur la formation, mais aussi sur les indicateurs de mesure des pratiques environnementales en vigueur au niveau de nos chantiers.

“Marking our difference through a responsible offer”

Since 2006, social responsibility has become the heart of social housing company Foyers de Seine-et-Marne (FSM). By the end of 2009, the SME had reached the “Maturity” level of AFAQ 1000NR using a specifically designed version. Francesca Menicatti, social responsibility manager, leads us through their approach.

A&P: What motivated FSM to adopt a sustainable development strategy?

Francesca Menicatti (FM): Our job consists of building, maintaining and managing social housing. And in this field of activity, environmental and social stakes are closely linked. For example, our green building and green renovation strategy contributes to the fulfilment of the Kyoto protocol and the Grenelle Environment Round Table Process objectives. And at the same time, by proposing housing assets with reduced costs to our tenants, we contribute to improve their quality of life. This strategy also serves economic purposes: in a highly competitive context, we aim to mark our difference through a responsible offer.

A&P: How did you use and adapt AFAQ 1000NR?

FM: We needed an external assessment of our approach's relevance. AFAQ 1000NR matched our needs perfectly, in particular because we worked together with AFNOR Certification on its adaptation to our sector. The scheme thus includes a European standard of social responsibility designed by the DELPHIS – EUROHNET (European Housing Companies) network. It highlights indicators such as the percentage of housing supplied with renewable energies; expenses devoted to social assistance or sustainable purchases practices. This “social housing” version of AFAQ 1000NR enables us to assess ourselves on our five key-objectives: promoting territories social balance, preserving environment, taking on our economic responsibility, leading and improving governance and developing inside human resources. It also provides a relevant benchmark.

A&P: What are the effects of the 1000NR report?

FM: This analysis proved to be a true driving force for improvement. We set our sights on reaching the “Benchmark” level before 2012. Amongst our improvement priorities, we must especially act towards promoting a better awareness within public works and construction companies with which we work if we want to reach our goal of a 100% green building sites. In order to do that, we will emphasise training but also reinforce measurement on the environmental practices in effect on our construction areas.