



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



## Exemple de cas

**Pays:** Maroc

**Organisation:** Amendis



## 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 (2/3)

## ▪ 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

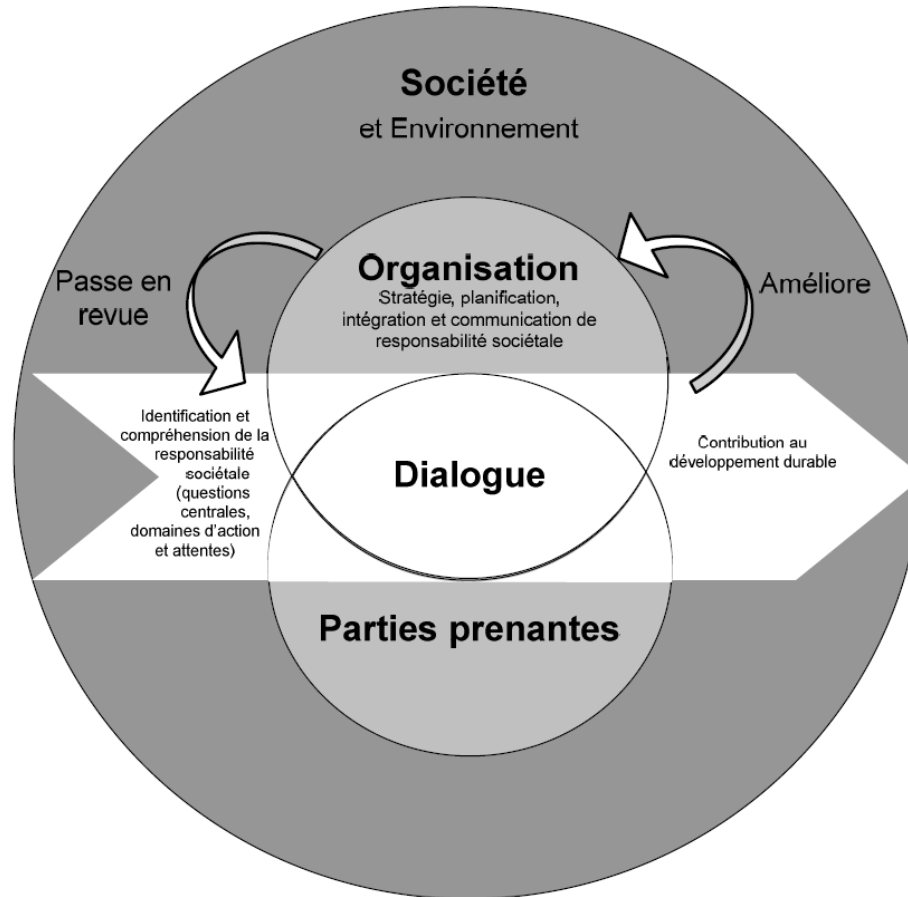
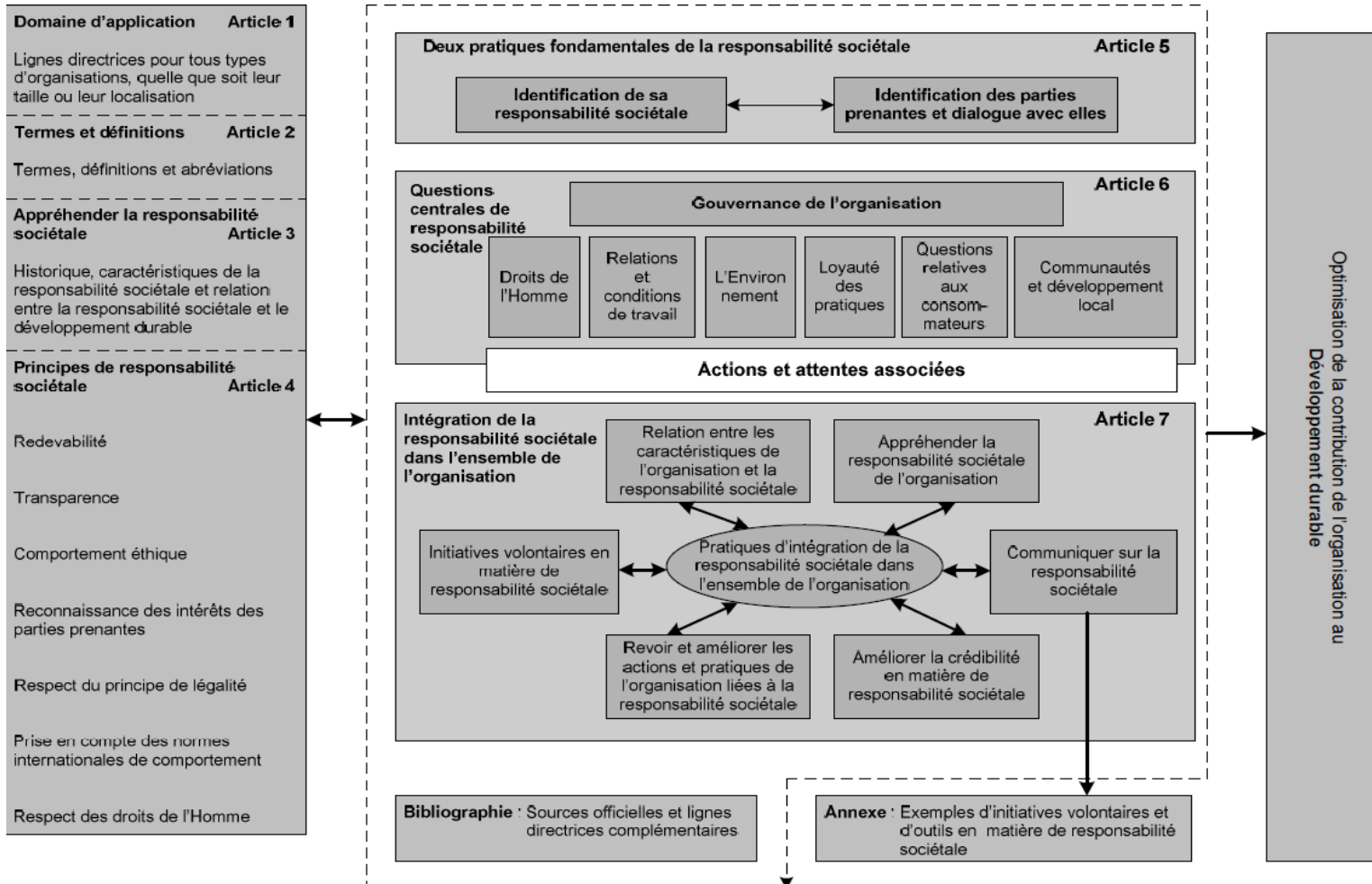


Figure 4 — Intégration de la responsabilité sociale dans l'ensemble de l'organisation

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 :** SA
- **Activités principales:** distribution d'eau et d'électricité et services d'assainissement
- **Lieu :** Siège à Tanger et Exploitations à Tanger et Tétouan
- **Nombre de salariés :** 2200
- **Budget annuel /chiffre d'affaires (approx.) :** 2,5 milliards DH (250 millions euros)
- **Site Web:** [www.amendis.ma](http://www.amendis.ma), site Web dédié à la responsabilité sociétale/ au développement durable

- Engagement de la Direction Générale sur la RSE.
- Formation de l'Equipe projet.
- Constitution des équipes de travail multi disciplinaires pour évaluer les performances RSE de l'entreprise.
- Elaboration d'un plan d'actions RSE ambitieux et complet touchant l'ensemble des questions Centrales.
- Identification des PP et mise en place des outils de dialogue.
- Réflexion sur la gouvernance et mise en place de nouveaux modes d'organisation



## Notre vision et notre mission

**Notre vision** : Etre une société leader dans ses métiers de base ( distribution de l'eau et assainissement) , mais être à l'écoute de l'ensemble des PP (citoyens, collectivités, fournisseurs , sous traitants) avec une qualité de dialogue soutenu.

**Notre mission** : assurer les services de premières nécessités aux citoyens avec une fibre citoyenne, s'ancrer harmonieusement sur son territoire. La RSE constitue la clef de perennité de notre modèle économique.

Amendis est une entreprise qui gère les services publics de première nécessité pour les citoyens de la région de Tanger et Tétouan à savoir la distribution de l'eau potable, de l'électricité et l'assainissement liquide. Au cœur des préoccupations des citoyens, Amendis ambitionne d'améliorer significativement les conditions de vie de ces derniers. Elle s'affiche, à cet égard, comme une entreprise citoyenne proche des habitants et à leur écoute de façon permanente dans le cadre d'un dialogue renforçant la confiance entre les diverses parties prenantes .



## Notre vision et notre mission

**Nos valeurs** : éthique plus forte, combattre les discriminations et prendre en compte les attentes et besoins des groupes vulnérables.

**Charte Ethique Veolia Environnement (VE)**: prend en compte les exigences des droits de l'homme.

**Charte des valeurs d'Amendis**. Donner la priorité aux clients, garantir un esprit d'entreprise assurant aux actionnaires d'Amendis une croissance régulière des résultats et encourageant la qualité et l'innovation, favoriser le travail en équipe accordant une importance au dialogue et à la cohésion sociale au sein de l'entreprise, promouvoir l'engagement de tout le personnel avec respect de la discipline et des règles de sécurité, respect de l'éthique en tant que condition d'appartenance à l'entreprise.

**Existence de canaux** permettant aux ouvriers d'informer Amendis en cas de non-respect des droits de l'homme par les sous-traitants



## Nos valeurs et nos politiques

- Nos principales politiques : politique achat orientée vers progrès social de nos sous traitants, respect des ressources humaines (groupes vulnérables), plus forte implication dans la vie associative des territoires
- Par son important programme d'investissements en matière d'infrastructures électricité, eau et assainissement, Amendis se positionne comme un acteur majeur du développement de la région de Tanger et Tétouan en accompagnant les autorités publiques dans leurs différents projets d'aménagements urbains et en améliorant les infrastructures par des renforcements et extensions à même de faire face aux besoins croissants de la population, du développement industriel de la région et d'améliorer la qualité des services rendus par ses réseaux et ce, dans le respect des règles environnementales.



## Nos parties prenantes

- Nos parties prenantes externes /internes : identification exhaustive, mise en place d'outils de dialogue. Personnel Fournisseurs Autorités publiques ONG Actionnaires Médias partenaires
- Exemples de notre manière d'engager le dialogue avec les parties prenantes : enquêtes spécifiques créées pour chaque type de parties prenantes par des équipes de salariés
- Charte Achat (indicateurs de suivi réalisé + actions correctives tracées en cas de Non-Conformité), signée par tous les sous-traitants (tels que : pose de conduite eau potable et assainissement, pose de câbles MT/BT, équipement des postes électriques, équipement des stations de pompage, construction des réservoirs et postes sources, curage, automatisme, aménagement des espaces verts) au moment de la soumission du contrat. Cette charte recouvre, outre l'engagement au respect de l'environnement, une adhésion aux pratiques sociales et éthiques à savoir : abolition du travail des enfants, élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire, couverture sociale, aucune discrimination en matière d'embauche, interdiction de recourir au travail clandestin, lutte contre la corruption, etc.



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

- Consommation durable
  - Optimisation des rendements des réseaux de distribution d'eau
- Prévention de la pollution
  - Création et installation de stations de traitements au norms internationaux en adéquation avec les évolutions des demandes des clients et des collectivités
- Relations avec les parties prenantes
  - Prise en compte spécifiques des attentes des parties prenantes
  - Politique achat avec charte RSE pour les sous traitants et fournisseurs





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

- Objectif 1 : Rendement des réseaux de distribution de l'eau et maîtrise de la consommation
- Objectif 2 : Investissements de dépollution et d'interception de rejets et équipement de quartiers
- Objectif 3 : Finalisation de la révision des contrats de concessions en cohérence avec les attentes des parties prenantes internes et des sous traitants



# Actions liées aux objectifs stratégiques (1/3)

**Objectif 1 : Rendement des réseaux de distribution de l'eau et maîtrise de la consommation**

## Actions prévues :

- Maîtrise de la consommation propre, suivi de l'amélioration continue des rendements Eau
- Mesures préventives sur la qualité de l'eau
- Renouvellement des compteurs bloqués ou à problèmes techniques
- Mesures correctives mises en place en cas de problème dans le réseau EP (intervention très rapide).
- Sensibilisation des clients à la consommation rationnelle de l'eau potable et Electricité, sensibilisation de la population des quartiers défavorisées  
Envoi des SMS Alerte Forte Consommations
- Messages radios + dépliants, flyer + sites Web en français et en arabe .

## Suivi jusqu'à ce jour :

- réalisation à 90%

### Objectif 2 : Investissements de dépollution et d'interception de rejets et équipement de quartiers

#### Actions prévues :

- Plan d'Action de gestion déchets établi. 9 conventions de gestion des déchets dangereux et banals ont été signées avec des filières de collecte et traitement des déchets
- Implication d'Amendis dans le Projet de gestion écologiquement rationnelle des transfos clients à PCB, Programme de renouvellement des conduites EP en amiante ciment
- Mobilisation de ressources pour achever la dépollution au niveau du périmètre Tanger et Tétouan: 5 stations fonctionnelles dont deux ont un système de réutilisation des eaux usées pour l'arrosage.
- Equipement en eau et assainissement de tous les quartiers sous équipés en eau et assainissement (INDH)

#### Suivi jusqu'à ce jour :

- 90 % du programme réalisé

**Objectif 3 :** Finalisation de la révision des contrats de concessions ( plan de continuité)

**Actions prévues :**

- Clôture du bilan du passif en accord avec l'Autorité délégante
- Lancement des commissions de travail techniques et économiques conjointes.
- Dialogue soutenu rétablissant la confiance entre les Autorités Délégantes et le Délégataire.
- Négociations finales.

**Suivi jusqu'à ce jour :**

- 95%



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

- Renforcement des procédures de lutte contre les conflits d'intérêts, de création d'organes de veille déontologique, de traitement indépendant des réclamations liées aux actes de corruption et ce, afin de renforcer les mécanismes de vigilance au sein de l'entreprise.
- De même, les mécanismes de prises de décisions ont été revus en vue d'une plus grande responsabilisation des différents acteurs et d'un élargissement de délégation et formalisation des attributions et décisions prises. ...



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

- Intégration des premiers indicateurs RSO
- Premier essai de rapport RSO
- Indicateurs Environnementaux intégrés dans le tableau SMQSE
- Contrôle des sous-traitants (visites chantiers ; supervision des chantiers, audits internes..)
- Une procédure prévoit l'évaluation des risques SST des sous-traitants.
- Suivi de la consommation, suivi des rendements des réseaux (déperdition et pollution)
- Reporting des consommations et gestion des déchets
- Plan de branchement sociaux, plan de facturation populations vulnérables



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

Nous avons

- Renforcé le dialogue avec les sous traitants (démarche progrès social fournisseurs): respect des dispositions légales, accompagnement dans leur mise à niveau, sensibilisation sur les aspects sécurité et santé au travail, (charte achats, enquête attentes et perception des PP)
- Renforcé le dialogue social avec les partenaires sociaux



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

## Formation/communication interne :

- Sensibilisation en interne, groupes de travail, flash infos sur les actions citoyennes

## Formation/communication externe :

- sensibilisation et actions de proximité avec les acteurs locaux (associations, écoles, ...)
- Campagnes de sensibilisation des consommateurs
- Campagne d'information auprès des collectivités et des associations de consommateurs
- Programme BS (Branchement Sociaux) en faveur des populations défavorisées dans le cadre de l'INDH (Initiative National pour le Développement Humain)





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

- Intégration des enjeux RSO à la stratégie de développement et d'évolution d'AMENDIS
- Intégration et suivi des chartes Amendis (valeurs Amendis, charte clients, charte achats)
- Suivi des indicateurs QHSE et RSE
- Reporting qualité de l'eau et de la gestion des déchets

- Nous recommandons à d'autres organisations de s'engager dans cette magnifique démarche RSO: elle a une grande valeur ajoutée dans la performance globale de l'entreprise.
- Nous avons appris que l'équilibre entre l'économique, l'environnement et le social est le socle de la pérennité de notre modèle économique.
- La RSO est une démarche structurante qui permet de créer une dynamique collective en interne très mobilisatrice poussant vers l'excellence.