

Indicateurs de performances sociales - Etat des lieux

BIM n° - 4 novembre 2003

Cécile Lapenu

Le BIM d'aujourd'hui et le prochain porteront sur la mesure des performances sociales.

Aujourd'hui, nous dépasserons le cadre de la microfinance pour présenter des initiatives dans différents domaines, à l'échelle d'un pays, d'un territoire ou d'une entreprise. Dans le prochain BIM, nous présenterons des initiatives menées dans le domaine de la microfinance pour chercher à évaluer les performances sociales des IMF.

A l'heure actuelle, de nombreux constats ont alimenté les réflexions conduisant à s'interroger sur la mesure des performances sociales, au niveau macro-économique ou au niveau des organisations :

- face à la globalisation et les risques sur les inégalités, quelles sont les conséquences des activités économiques ?
- dans l'économie globale, sans frontière, quelle structure de gouvernance, qui elle aussi dépasse les frontières, pourrait inciter les organisations à développer des activités dont les résultats soient bénéfiques socialement, pour l'environnement aussi bien qu'économiquement ?
- face aux problèmes de gouvernance des entreprises, les investisseurs et les autres parties prenantes attendent de plus en plus le respect de standards en termes d'éthique et de transparence, les entreprises sont plus clairement exposées aux attentes des clients et des consommateurs, soutenus par une couverture médiatique croissante, en ce qui concerne leur contribution au développement durable.

Ainsi, des incitations et des exigences des gouvernements se développent rapidement, qui élargissent le champ du reporting financier conventionnel pour inclure des informations non financières. Encouragés en partie par la demande croissante de fonds sociaux et de fonds éthiques parmi les investisseurs institutionnels et les individus, de nouveaux indices « socialement responsables » apparaissent chaque année (voir Global Reporting Initiative, 2002, <http://www.globalreporting.org/>).

De plus, au delà de la pression externe, les organisations ont engagé des efforts pour définir et intégrer les notions de responsabilité sociale dans tous les domaines de leurs activités, leur expérience les confortant parfois dans l'idée que la responsabilité sociale peut avoir un impact positif sur les performances économiques : pour les territoires, amélioration de la cohésion sociale, participation, renforcement de la sécurité, limite des dégradations sur l'environnement, etc. ; pour les entreprises, réduction des coûts opérationnels, amélioration de la réputation et de l'image d'une marque, augmentation des ventes, plus grande fidélité des clients, amélioration de la productivité et de la qualité, plus grande capacité à attirer et à garder les employés, accès au capital, etc (voir le site Business for Social Responsibility, <http://www.bsr.org/>).

Ces investigations sur les indicateurs de performance sociale concernent à la fois le niveau macro-économique avec la question de la représentation de la richesse et le niveau des entreprises avec la notion de responsabilité sociale.

Dans le BIM d'aujourd'hui, quelques initiatives sont présentées, survolant de manière non exhaustive, la multiplicité et la richesse des travaux en cours. Pour ceux qui voudraient creuser plus loin, les adresses des sites Web correspondants sont données (lorsque les sites sont entièrement en anglais, la présentation reste aussi parfois en anglais).

1. Qu'est-ce que la richesse ?

Des préoccupations se font jour, au niveau macroéconomique, pour développer de nouveaux indicateurs de richesses. Le plus souvent, c'est aujourd'hui le PIB/habitant qui est retenu pour effectuer les comparaisons internationales entre pays. Trouver une nouvelle mesure de la richesse ne relève pas seulement d'un problème technique. C'est un enjeu politique fort. Car il s'agit bien de changer les représentations collectives, donc les échelles de valeur, sur ce qui constitue la richesse d'un pays. La croissance et sa mesure par le PIB paraissent souvent comme des indicateurs réducteurs : il importe de consacrer davantage d'attention à la qualité de cette croissance afin de s'assurer qu'elle accompagne les objectifs que sont le développement humain, la réduction de la pauvreté, la protection de l'environnement et la viabilité à long terme du développement.

Différents indicateurs sont ainsi pris en compte : santé et éducation comme dans le cas de l'indicateur de développement humain (IDH) ; autonomie, équité, cohésion sociale pour les indicateurs sociaux de l'OCDE, etc. (voir exemples en fin de BIM)

Pourtant, les choix ne sont pas faciles : le « bien-être » n'est pas évident à mesurer, les données manquent souvent, et un indice est forcément réducteur. Dans son édition 2002, le rapport du PNUD sur le développement humain met en garde contre une vision simpliste et étriquée de l'Indicateur de Développement Humain. En effet, certains tentent désormais de réduire le concept de développement humain aux seuls progrès de l'instruction, de la santé et du niveau de vie que mesure l'IDH. Ce qui est déjà un progrès par rapport à la mesure du PIB/habitant. Mais ce qui est bien en dessous de l'ambition du développement humain qui vise à « renforcer les capacités qui élargissent les possibilités offertes aux individus de mener une vie qui leur semble digne de l'être ».

Ainsi, notamment, la liberté d'expression, la possibilité de participer à la vie sociale ou la sécurité physique sont des conditions aussi essentielles que savoir lire et écrire. Et si elles ne sont pas intégrées dans l'IDH, c'est parce qu'il est très difficile de leur donner une expression chiffrée. Non parce qu'elles sont moins importantes pour le développement humain.

2. Responsabilité sociale des entreprises

De plus en plus, on cherche aussi à suivre et à mesurer les performances sociales des entreprises, au delà de leurs performances économiques et financières. Cela concerne non seulement les entreprises privées qui doivent pouvoir justifier leur responsabilité sociale, mais aussi les organisations à but non lucratif qui veulent montrer leur valeur ajoutée en termes d'impact social.

Les principales dimensions prises en compte au niveau des entreprises portent généralement sur les points suivants (voir exemples en fin de BIM) :

- éthique de l'activité : arrangements contractuels, pratiques équitables avec les fournisseurs et les clients, politique des entreprises dans la sélection des fournisseurs, etc.

- initiative locale : implication dans les communautés locales, renforcement des relations et communication, contribution à l'économie locale, effort vers l'enrichissement et l'accroissement des capacités locales, etc.
- environnement : protection des ressources naturelles, santé humaine, etc.
- gouvernance : démocratie, transparence, lutte contre la corruption, etc.
- droits de l'homme : travail des enfants, travail forcé, discrimination, liberté d'association, etc.
- lieu de travail : salaires et bénéfices, éducation et formation, temps de travail, santé et sécurité, précarité du travail, etc.
- implication de l'entreprise : dons, programmes de subvention et de mécénat, etc.
- impact social des produits: contribution des produits et des services au bien-être social et à l'équité.

Plus spécifiquement pour les organisations gouvernementales et les ONG, elles sont intéressées à démontrer qu'elles font des progrès dans les domaines tels que:

- la création d'emploi pour les défavorisés ;
- le renforcement des mécanismes de sécurité sociale (social safety nets) ;
- la santé et la sécurité de la population.

Ainsi, beaucoup d'initiatives sont lancées, à différents stades d'avancement. Ce travail permet d'engager des réflexions entre les parties prenantes sur la vision et la mission d'une nation, d'un territoire, d'une entreprise. Les acteurs, de tous bords, sont souvent demandeurs d'outils d'évaluation et d'indicateurs. Le risque reste pourtant de définir un cadre fixe, de l'instrumentaliser et de lui faire perdre sa substance.

La participation des acteurs, la multiplication des réseaux de partenariats, les politiques d'encouragement et de promotion, la poursuite de la réflexion et la mise en œuvre de processus pour faire évoluer les pratiques doivent sans doute rester très présents dans la démarche d'évaluation des performances sociales pour aboutir à des résultats en faveur de l'impact social.

Nous verrons dans le prochain BIM plus spécifiquement certaines initiatives lancées dans le domaine de la microfinance pour suivre les performances sociales d'IMF.

Si vous connaissez d'autres initiatives, si celles présentées ou d'autres vous paraissent intéressantes ou au contraire réductrices, vos commentaires sont toujours les bienvenus !

Cécile Lapenu

Exemples d'initiatives :

1. Les indicateurs de richesse d'un pays ou d'un territoire

L'indicateur de développement humain

<http://www.undp.org/hdr2002/français>

Le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) a développé depuis 1990 un nouvel indice, l'indicateur de développement humain (IDH), qui vise à élargir la notion de richesse, notamment à sa dimension humaine. L'IDH est un indice composite dont la valeur s'échelonne entre 0 et 1 et qui combine l'espérance de vie, le niveau de connaissances mesuré par le taux d'alphabétisation des adultes et le Taux

brut de scolarisation (tous niveaux : primaire, secondaire et supérieur), ainsi que le PIB réel par habitant ajusté en parité de pouvoir d'achat (PPA). (les PIB dépassant la moyenne mondiale sont ajustés).

Les indicateurs sociaux de l'OCDE

http://www.oecd.org/departement/0,2688,fr_2649_34637_1_1_1_1_1,00.html

Les indicateurs sociaux de l'OCDE comprennent à la fois des indicateurs contextuels qui font ressortir les différences de tendances sociales selon les pays et des indicateurs de l'état et des actions de la société, regroupés par grands thèmes correspondant à quatre objectifs interdépendants de la politique sociale :

- Autonomie : emploi, chômage, chômage des jeunes, travail des femmes, âge de la retraite, dépense d'éducation, éducation et soin aux enfants, taux de scolarisation, analphabétisme, etc ;
- Equité : pauvreté relative, inégalités de revenus, emplois précaires, différences de salaires hommes/femmes, revenu minimum, dépenses sociales publiques et privées, etc. ;
- Santé : espérance de vie, mortalité infantile, espérance de vie en bonne santé, accidents, dépenses de santé, infrastructures de santé, etc. ;
- Cohésion sociale : grèves, utilisation des drogues, suicide, crime, associations, vote, etc.

Et aussi :

Reconsidérer la richesse

<http://www.place-publique.fr/esp/richeesse/rapport.pdf>

Evaluation plurielle et Indicateurs de richesse

<http://indicators.socioeco.org>

Agenda local 21

<http://www.un.org/esa/sustdev/documents/agenda21/french/action0.htm>

New Economics Foundation, UK

http://www.neweconomics.org/gen/new_ways_top.aspx

2. Les indicateurs de performance sociale au niveau d'une organisation

Global Reporting Initiative

<http://www.globalreporting.org/>

Un travail important sur les indicateurs est conduit par la Global Reporting Initiative. La GRI a été établie en 1997 avec pour mission de définir des guides d'application globale pour préparer, au niveau des entreprises, des rapports qui incluent des indicateurs sociaux et environnementaux. La GRI dépend du CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) et intègre la participation d'entreprises, d'ONG, d'organisations internationales, d'agences des Nations-Unies, de consultants, d'entreprises de comptabilité, d'universités, etc. de différents pays. Le premier rapport de la GRI (Sustainability Reporting Guidelines) a été produit en 1999. La mission de la GRI est de maintenir, d'améliorer et de disséminer des guides. Des compléments spécifiques, par secteur d'activité sont développés (en particulier sur les services financiers, voir SPI-Finance plus loin).

D'autres exemples, essentiellement dans le monde anglosaxon, rapidement décrits en anglais, sont présentés à la fin de ce document, avec les adresses des sites Web correspondants.

Et aussi :

Bilan Sociétal : Capron, M., Leseul, G., Pour un bilan sociétal des entreprises, In Revue des études coopératives, mutualistes et associatives, RECMA, 4^e trimestre 1997, N°266, p 33.)

ORSE (Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises) <http://www.orse.org>

SPI-finance <http://www.spifinance.org>

AccountAbility <http://www.accountability.org.uk/default.asp>

Social Accountability 8000 <http://www.sa-intl.org>

United Nations Global Compact <http://www.unglobalcompact.org>

Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD) Guidelines for Multinational Enterprises <http://www.oecd.org>

Principles for Global Corporate Responsibility <http://www.iccr.org/>

The Caux Round Table <http://www.cauxroundtable.org>

The Global Sullivan Principles <http://globalsullivanprinciples.org/>

Business for Social Responsibility <http://www.bsr.org>

Blended Value Map <http://www.blendedvalue.org/>

Si vous voulez quelques informations complémentaires sur les sites ci-dessus, vous pouvez me contacter directement (cerise@globenet.org)

Cécile Lapenu Cerise pour Espacefinance