

Audit des performances et des risques de responsabilité sociale de la Business Unit Assainissement – AREVA

OBJECTIFS DE LA MISSION

AREVA a confié à Vigeo une mission de mesure du niveau de responsabilité sociale du système managérial de sa Business Unit Assainissement dans les quatre domaines suivants : Droits humains, Ressources humaines, Environnement, Comportement sur les marchés.

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Pour cette mission, nous avons mis en œuvre les diligences suivantes :

- Analyse de la documentation interne existante relative aux objectifs sous revue ;
- Entretiens avec environ 20 directeurs ou managers responsables de la mise en œuvre des politiques et procédures relatives aux objectifs sous revue, au siège de la BU ou des sociétés qui la composent ;
- Entretiens avec 8 représentants de parties prenantes de la BU ;
- Audit de 3 affaires sur le terrain (chantier de logistique sur la centrale EDF du Tricastin, chantier OSCAR sur le site d'Eurodif, et installation ICPE de Triade).

La période sous revue couvre les années 2005 et 2006. La mission s'est déroulée sur place et sur pièces de novembre 2006 à février 2007, le rapport final a été livré le 16 avril 2007.

ÉLÉMENTS DE MÉTHODE

Vigeo définit la responsabilité sociale comme un engagement managérial cohérent et formalisé de prendre en compte les attentes des parties prenantes. Le référentiel de l'évaluation est constitué des principes d'action opposables à l'entreprise car issus des conventions internationales, recommandations et principes directeurs reconnus comme légitimes.

Pour chacun des critères d'analyse sont évaluées les trois composantes du système managérial, à savoir les politiques (orientations fixées par la BU ou les sociétés la composant), le déploiement de la politique (processus et moyens associés), et enfin les résultats obtenus.

Les niveaux d'engagement relatifs à chacun des objectifs de responsabilité sociale sous revue sont rapportés à une échelle construite en 4 niveaux. Nous postulons que le degré de prise en compte de ces objectifs dans la stratégie et les opérations de l'entreprise est de nature à affecter sa réputation et sa marque, sa cohésion, son efficacité, sa transparence, sa sécurité juridique et la sécurité de ses opérations et de ses produits et services sur les marchés.

Engagement non tangible	1
Degré d'assurance de maîtrise des risques très faible à faible	
Engagement amorcé	2
Degré d'assurance de maîtrise des risques faible	
Engagement probant	3
Degré d'assurance raisonnable de maîtrise des risques	
Engagement avancé	4
Degré d'assurance raisonnable de maîtrise des risques et orientations innovantes en faveur de l'anticipation de risques émergents	

Chaque note est accompagnée d'un indicateur de tendance permettant d'apprécier les évolutions constatées au cours de la période sous revue.

La note de chaque domaine est obtenue par la consolidation des notes des critères le composant, et située sur une échelle à 10 niveaux construite par précision de l'échelle des critères.



PERFORMANCES PAR DOMAINE

I- Amélioration continue de la gestion des ressources humaines : Engagement probant (3-/4)

DOMAINE RESSOURCES HUMAINES

Évaluation globale du domaine	➔	Avec 5 critères sur les 9 qui composent le domaine évalué au niveau 3, l'audit a révélé une performance de gestion des ressources humaines importantes nous conduisant à qualifier l'engagement pour ce domaine de « probant ». L'audit a mis en évidence comme points forts l'amélioration sensible des résultats de sécurité au cours de la période sous revue, la volonté de la BU de développer la concertation et la négociation, la robustesse des processus d'administration du personnel et enfin la gestion rigoureuse des temps de travail. Le développement de la pratique des entretiens individuels, la définition plus précise des critères qui président aux décisions de rémunération individuelle et de mobilité, et enfin le développement d'une formation qui favorise plus les évolutions professionnelles sont les principaux points de progrès relevés au cours de l'audit.
Qualité des conditions d'emploi		
Qualité des systèmes de rémunération et avantages	➔	
Qualité de la protection sociale	➔	
Gestion de l'emploi et des compétences		
Qualité de la gestion des emplois	➔	
Développement des compétences et de l'employabilité	➔	
Gestion maîtrisée des restructurations	➔	
Qualité des conditions de travail		
Protection de la sécurité et de la santé	➔	
Respect et aménagement des temps de travail	➔	
Relations professionnelles et sociales		
Promotion de la participation des salariés	➔	
Promotion du dialogue social et négociation collective	➔	

II- Promotion et respect des Droits humains : Engagement amorcé (2/4)

DOMAINE DROITS HUMAINS

Evaluation globale du domaine	➔	Pour l'ensemble des objectifs de responsabilité sociale composant ce domaine, nous n'avons pas observé de démarches proactives ou d'engagements spécifiques de la BU au delà de la diffusion de la Charte des valeurs du Groupe. Les processus de gestion des ressources humaines n'apportent pas à ce point d'assurance raisonnable de maîtrise des risques de discrimination, et les moyens affectés à l'exercice de l'activité syndicale sont jugés limités par les organisations syndicales. L'ensemble de ces éléments nous ont conduit à qualifier l'engagement d'amorcé pour ce domaine.
Respect de la liberté d'association		
Respect de la liberté d'association	➔	
Non- discrimination		
Prévention des discriminations et promotion de l'égalité des chances entre les hommes et les femmes	➔	
Prévention des discriminations et promotion de l'égalité des chances en faveur des catégories vulnérables	➔	
Respect des droits humains fondamentaux		
Respect des droits fondamentaux de la personne	➔	

III- Protection de l'environnement : Engagement amorcé (2+/4)

DOMAINE ENVIRONNEMENT

Evaluation globale du domaine	➔	Etant donné le métier de la BU (prestations de service pour les opérateurs du nucléaire), la performance environnementale se joue surtout au travers de sa contribution à la performance environnementale de ses donneurs d'ordre (gestion des déchets, prévention des pollutions accidentelles...). Les principaux points de progrès relevés concernent le niveau de formalisation inégal des systèmes de management de l'environnement sur les sites de ses clients, mais aussi pour les sites tertiaires de la BU. En l'état, les systèmes de gestion de l'environnement ne permettent donc pas de rendre compte pour l'extérieur de la performance environnementale de la BU, pourtant perçue positivement par les clients, d'où un diagnostic d'engagement amorcé pour ce domaine.
Prise en compte stratégique et managériale de l'environnement		
Management environnemental	➔	
Fabrication et distribution du produit		
Maîtrise des flux entrants	➔	
Maîtrise des flux sortants	➔	
Radioprotection de l'environnement et des populations	➔	
Elimination des infrastructures		
Contribution à la performance environnementale des clients	➔	

IV- Comportement sur les marchés : Engagement probant (3/4)

DOMAINE COMPORTEMENT SUR LES MARCHES

Evaluation globale du domaine	↗	L'engagement de la BU est considéré comme probant pour ce domaine puisque l'ensemble des critères composant le domaine ont été évalués au niveau 3.
Qualité des relations de l'entreprise avec ses clients		
Respect des intérêts du client	↗	L'investigation a mis en avant comme points forts le caractère positif et structurant de la refonte des processus d'achats, du déploiement du management par la qualité et des processus de revue des offres commerciales par rapport aux objectifs sous revue.
Relations de l'entreprise avec ses fournisseurs/ sous- traitants		
Prise en compte des facteurs sociaux et environnementaux dans le processus d'achat	↗	
Respect des intérêts des fournisseurs et sous- traitants	↗	
Respect des règles du marché		
Prévention de la corruption	↗	
Loyauté des pratiques concurrentielles	→	

CONCLUSIONS : UNE ÉVALUATION CENTRÉE SUR LES NIVEAUX MÉDIANS

Droits humains	2	→
Ressources humaines	3-	↗
Environnement	2+	↗
Comportement sur les marchés	3	↗

La BU est confrontée au défi de l'évolution de ses prestations et de l'intégration des entités qui la composent. Les actions engagées pour répondre à ces enjeux d'évolution impactent positivement la performance de responsabilité sociale de la BU, et nous conduisent à considérer comme probant (évaluation de niveau 3) son engagement vis-à-vis :

- De la relation clients (évolution vers une organisation à interlocuteur unique pour le client) ;
- De la relation fournisseurs avec la refonte et l'unification des processus achats ;
- De la gestion des Ressources humaines.

L'engagement est toutefois encore à un stade seulement « amorcé » en matière d'Environnement et de Droits Humains (évaluation au niveau 2). Nous avons également constaté que de nombreuses initiatives sont prises sur le plan de l'engagement sociétal (en faveur de l'emploi des handicapés, des dispositifs de formation, du soutien de fournisseurs locaux). Notre opinion est qu'un engagement plus marqué sur ces trois thèmes constitue un levier dans l'optique de fédérer la BU autour d'une identité propre.

D'une manière générale, la performance de la BU ne présente ni zone de faiblesse marquée, ni zone d'excellence avérée. Celle-ci est pénalisée globalement par un faible niveau de formalisation de ses politiques et processus. Les tendances rendent compte d'une dynamique importante impulsée pour l'ensemble des domaines à l'exception de celui-ci sur la promotion des Droits Humains.