



ACHATS

Le choix de prestations socialement responsables

Préoccupation actuelle de la plupart des entreprises, les achats « responsables » passent notamment par la performance « RSE » des fournisseurs. Audits internes ou externes, labels, normes ISO, marques NF, rapports DD ou chartes éthiques... bon nombre d'outils sont à la disposition des donneurs d'ordres pour s'assurer de l'engagement de leurs prestataires en matière de responsabilité sociétale. Aux côtés de l'environnement et de l'économique, le pilier social du développement durable prend tout son sens en matière d'achats hors production, où 80 % du coût des prestations de main-d'œuvre sont des salaires. Dans un contexte économique morose où le prix reste le critère prépondérant, le choix du moins disant comporte son lot de risques, tant juridiques qu'au niveau de la qualité de service. Aujourd'hui, plusieurs branches professionnelles tentent de se structurer et de sensibiliser les prescripteurs au « juste prix », en publiant des fiches de coûts par exemple. La loi incite par ailleurs les entreprises à faire appel au secteur adapté, en autorisant la sous-traitance pour une partie de leur exigence d'emploi de travailleurs handicapés. Mais aucune autre réglementation comparable n'existant encore pour les autres formes de discrimination, le choix de prestations socialement responsables reposera avant tout sur la volonté des entreprises à faire évoluer leurs pratiques d'achats selon une logique éthique et responsable.

DOSSIER RÉALISÉ PAR JEAN-PHILIPPE ARROUET ET BARBARA VACHER

R
E
S
S
O
D

Les risques du low cost
page 22

ISO 26000, une norme internationale pour la RSE
page 24

Choisir son prestataire responsable
page 25

Interview de François Delatouche, président de l'Arseg
page 27

Cas concret : Thales confie son FM au secteur adapté
page 28

Reporting des achats responsables : des pratiques répandues
page 29

PRESTATIONS

Les risques du low cost

Si le prix reste prépondérant dans l'achat de prestations, se référer à ce seul critère réserve parfois de mauvaises surprises : qualité en baisse mais aussi risques juridiques liés au non respect de la réglementation. Autant d'écueils que peut éviter une démarche d'achats responsables.

Au sein des grands groupes internationaux, les trois quarts des entreprises procèdent à l'analyse de la performance RSE (responsabilité sociétale des entreprises) de leurs fournisseurs, que ce soit par le biais de questionnaires ou d'audits. Issu de l'étude sur le reporting des grands groupes internationaux en matière d'achats responsables, réalisée par Ecovadis en partenariat avec l'ORSE (Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises) en septembre 2010, ce chiffre atteste de la prise de conscience des enjeux à la fois environnementaux, sociaux et économiques. Si le développement durable a aujourd'hui le vent en poupe, la question des achats responsables peine encore à s'imposer avec la même visibilité. Dans bien des secteurs, la pression sur les prix domine toute autre considération et la question des achats responsables ou éthiques se pose. Dans la sécurité privée, les prestataires se mobilisent pour tenter de réguler un marché où la course aux prix bas menace les entreprises de faillite et peut susciter certains dérapages. En 2009, Vigimark, qui assurait la sécurité de la SNCF, a été terrassée par une affaire



Dans le secteur de la sécurité privée, les prestataires se mobilisent pour tenter de réguler un marché où la course aux prix bas menace les entreprises de faillite et peut susciter certains dérapages.

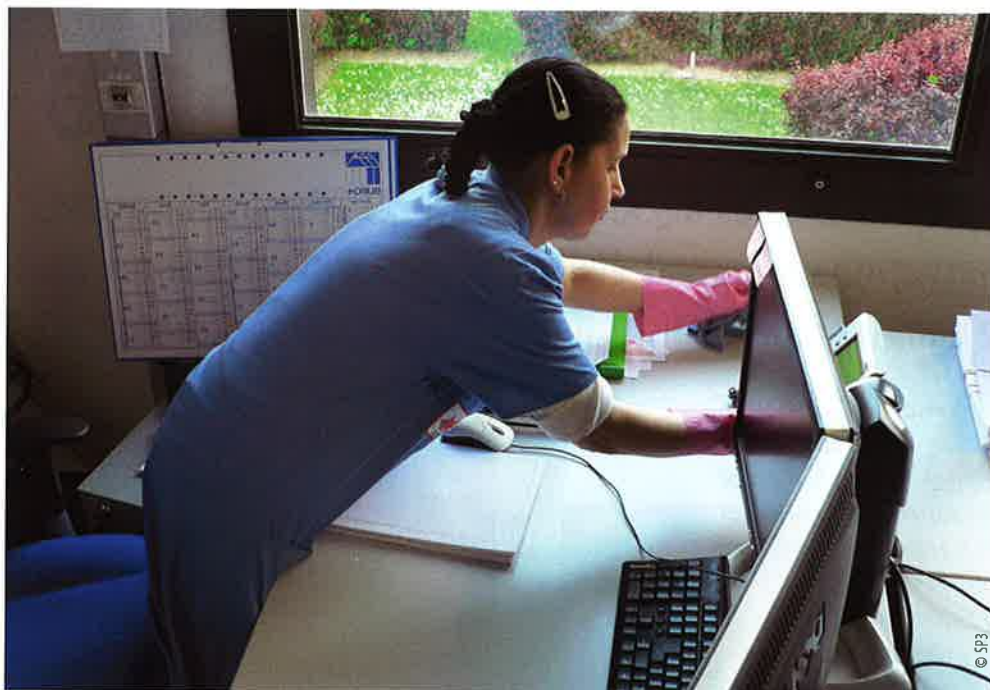
concernant l'emploi d'agents de sécurité sans papiers. Sans rentrer dans les détails des responsabilités dans cette affaire, on retiendra que la concurrence sur les prix a imposé un recours à une sous-traitance pas toujours maîtrisée et que la reprise des personnels employés par l'attributaire du marché précédent peut réserver des mauvaises surprises. « La majorité des donneurs d'ordres s'entoure d'infinies précautions pour faire signer à leurs prestataires, dans le cadre des

marchés (publics ou privés), des engagements sur l'honneur certifiant que ces derniers respectent les dispositions du code du travail. Cependant, une fois dressée cette barrière administrative virtuelle, le choix se porte ensuite sur le prestataire le moins disant... Cette situation ne serait pas critiquable en soi, si le moins disant ne proposait pas des tarifs horaires en dessous du coût de revient de la main d'œuvre », explique Michel Ferrero, le président du Syndicat national des entre-

prises de sécurité (SNES) dans un mémo adressé au ministère du Travail le 14 janvier dernier.

COMPRENDRE LA FORMATION D'UN PRIX

Une des solutions permettant des achats responsables a été de jouer la carte de la transparence des prix en publiant une fiche des coûts sociaux des agents de sécurité selon les différents coefficients d'avancement*. En novembre dernier, les représentants de la profes-



La création de certificats de qualification professionnelle (CQP) dans les branches propreté et sécurité a permis de définir les compétences que doivent posséder les personnels et la formation correspondante.

sion ont également réclamé une augmentation globale du prix de leurs prestations. Ainsi, l'Union des entreprises de sécurité privée (USP) a expliqué publiquement aux acheteurs la nécessité d'accepter une hausse des prix de l'ordre de 4%. « Il est aujourd'hui facile de trouver un fournisseur au prix très inférieur à la moyenne. Ne vous cachez pas la vérité, la probabilité est forte qu'il soit dans l'illégalité, plus de 20 % du marché est concerné », avertit l'USP. Ce discours sans détours commence à inspirer d'autres secteurs soumis également à une forte pression sur les prix, notamment celui de l'accueil. « 80 % du coût de nos prestations sont des salaires donc si nous tirons sur les prix, nous tirons sur les salaires », souligne Laurent Alberola, chargé des négociations de branches au sein du Syndicat national des prestataires de services d'accueil, d'animation et de promotion (SNPA). Avec des salaires trop bas, impossible

de fidéliser les collaborateurs et donc de capitaliser sur l'expérience des équipes qui ont peu de temps pour mettre à profit leur connaissance de l'entreprise. Pour que les clients puissent acheter des prestations d'accueil en toute connaissance de cause, le SNPA prévoit de publier une fiche de coûts en 2011, comme dans le secteur de la sécurité. « Elle permettra de dissiper la confusion entre le coût de la prestation et son prix d'achat qui comprend la marge du prestataire mais aussi de porter plus d'attention aux moyens proposés dans le cadre de la prestation : management, suivi clientèle, mesure de la qualité sur site, support dans la gestion de la prestation, tenues des personnels... », souligne Laurent Alberola. Pour tirer la profession vers le haut, le SNPA envisage également en 2011 la création d'un certificat de qualification professionnelle (CQP) reconnu par la branche. Cette démarche, qui existe déjà dans

les secteurs de la propreté et de la sécurité (où le CQP a été rendu obligatoire), permet de définir les compétences que doivent posséder les personnels et la formation correspondante.

DES ENVIRONNEMENTS COMPLEXES

Et pourtant, même dans les secteurs qui ont accompli ces efforts pour favoriser une logique d'achats responsables, des obstacles subsistent. Ainsi, dans le secteur de la propreté, la fameuse « annexe 7 » prévoit qu'une entreprise qui remporte un marché doit reprendre le personnel en place. L'intention est louable mais cette règle pénalise aujourd'hui des acteurs qui tentent de développer l'emploi de personnels handicapés. Ainsi l'AP'AIPS est une entreprise adaptée, qui est tenue d'employer au moins 80 % de salariés handicapés. Elle ne peut se développer en répondant seule aux appels

Avec des salaires trop bas, impossible de fidéliser les collaborateurs et donc de capitaliser sur l'expérience des équipes.

d'offres car si elle est retenue, elle devra intégrer dans ses effectifs des personnels en place qui ne sont pas en situation de handicap. « Nous risquerions alors de perdre notre agrément. Pourtant, avec le renforcement des pénalités financières à l'encontre des entreprises n'ayant pas atteint leur quota d'emploi de travailleurs handicapés en 2010, nous sommes désormais consultés presque tous les jours », regrettait récemment Dominique Lafont, son directeur commercial. Enfin, du côté des responsables des services généraux, mettre en œuvre une politique d'achats responsables ne se décrète pas du jour au lendemain, compte tenu de la complexité des différents secteurs. Les services généraux, qui gèrent plus d'une vingtaine de métiers différents, n'ont pas nécessairement à leur disposition une expertise pointue pour chacun de ces domaines d'achats. Développer une logique d'achats responsables est donc une affaire de volonté exprimée par chaque entreprise mais aussi un chantier de longue haleine pour parvenir à concilier logique sociale et efficacité économique. ●

JEAN-PHILIPPE ARROUET

Téléchargeable sur www.e-snes.org.