

Le monitoring citoyen des entreprises: pourquoi, comment et avec qui?

**Actes du séminaire international
organisé le 29 mai 2006 par**

GRESEA-IRENE

**Groupe de recherche pour une stratégie économique alterna-
tive**

www.gresea.be

International restructuring education network Europe

www.irene-network.nl

Avec l'appui.



Sommaire

Introduction	3
Une première en Belgique	4
SOMO à propos de SOMO	4
Finnwatch à propos de Finnwatch	5
Leçons du terrain (Sud)	6
Leçons des acteurs (Sud)	7
Leçons... managériales	7
Le GRESEA en pionnier	9
Perspectives	9

Monitoring

citoyen

des entreprises:

pourquoi,

comment

et avec qui?

Introduction

On assiste depuis quelques années à une multiplication des sites de surveillance et d'information sur les activités des multinationales †.

† "ces puissants qui nous gouvernent", pour reprendre l'expression de Jean Ziegler

Ce phénomène est **révélateur de la prise de conscience**, dans les associations internationalistes, **du rôle fondamental** (mais la plupart du temps occulté) que jouent aujourd'hui **l'économie et ses oligopoles** dans les relations internationales et **dans le destin des peuples**.

Ces initiatives n'ont malheureusement, jusqu'ici, trouvé que peu d'échos dans le monde francophone.

Le séminaire organisé le 29 mai 2006 dans les locaux du CNCD visait à faire le point **sur les perspectives** offertes par cette forme surveillance

critique et citoyenne de l'économie – et d'en **débattre avec des responsables et concepteurs d'observatoires étrangers**.

C'est que leurs expériences peuvent être riches en possibilités d'émulation.

Il faudrait que fleurissent † dix, cinquante, mille observatoires des entreprises. Certes.

† fleurs de conscience citoyenne et critique, par exemple des coquelicots

Mais dans quel but?

Pour qui?

Comment?

Et avec qui?

Une première en Belgique

La multiplication d'outils Internet de surveillance critique et d'information sur les activités des multinationales demeure un phénomène qui n'a, jusqu'ici, trouvé que **peu d'échos †** dans le monde francophone.

† A peine un bruissement de feuilles mortes dans un parc à l'abandon

D'où l'intérêt du séminaire GRESEA-IRENE, et pas seulement parce que c'est une première en Belgique.

Tirer profit des expériences étrangères et échanger là-dessus: c'est difficile? cela marche comment? cela donne des résultats? Il n'est pas fréquent, dans le monde latin, qu'on "séminarise" sur ces questions-là.

Vont en parler, Eeva SIMOLA du "watch" finlandais et Joris OLDENZIEL, du "watch" hollandais, sous la conduite très "watchy" de Peter PENNARTZ (IRENE). Euh... **watch? †**

† watch, en anglais, c'est regarder; par extension, un watch (néologisme) est un site de monitoring des entreprises

Le séminaire permettra notamment de confronter les "watches" créés à l'étranger avec celui, tout récent, du GRESEA, dont le projet d'Observatoire des entreprises a été mis en place sur son site en septembre 2005. Un watch n'est pas l'autre.

Son sobriquet? **BelWatch**. C'est un projet, en construction permanente, d'une encyclopédie vivante des rouages de l'économie.

SOMO à propos de SOMO

Joris OLDENZIEL de SOMO inaugure le tour de table en récapitulant l'histoire de son organisation.

SOMO se spécialise dans la production de profils d'entreprise à la demande surtout des syndicats et des ONG.

Elle ne mène aucune campagne en nom propre mais anime différentes plates-formes, p. ex. la plate-forme Responsabilité sociale des entreprises des Pays-Bas, qui regroupe 35 associations, et OECD Watch, le réseau international, de monitoring des normes OCDE pour les multinationales.

Les profils d'entreprises visent avant tout les pratiques mises en oeuvre dans le tiers-monde au regard des normes internationales du droit social.

"Scanner" les entreprises n'est **pas une mince affaire**, dit OLDENZIEL: "*Consulter les bases de données coûte bien souvent dix dollars la minute et il faut donc travailler très vite et très efficace.*" Morale: l'information économique est en quelque sorte un club privé pour qui sait payer.

Comme son nom l'indique (**Stichting Onderzoek Multinationale Ondernemingen** – Fondation de Recherche sur les Entreprises Multinationales), SOMO est active, depuis 1973, dans le domaine du monitoring d'entreprises. Comme l'explique OLDENZIEL, les multinationales constituent un groupe d'acteurs vraiment particulier.

Pour se rendre compte de leur puissance, l'un ou l'autre chiffre est, plus qu'un long discours, éloquent. Pour mémoire, la valeur ajoutée du groupe **Exxon** est supérieure aux Produits Intérieurs Bruts (PIB) cumulés de la République Démocratique du Congo (RDC) et du Pakistan.

Face à de tels interlocuteurs, dit OLDENZIEL, les watches doivent impéra-

tivement **faire reposer leurs investigations sur la demande sociale la plus large** et ce, à des fins de mobilisation en cas d'infractions.

Le renforcement de l'activité de SOMO par les syndicats aux Pays-Bas amène OLDENZIEL à recommander une approche qu'il qualifie de régulatrice.

Cette position mérite que l'on s'y arrête dans la mesure où elle marque une **rupture** à l'intérieur du petit monde des watches, mais aussi des ONG.

Bien souvent, l'optique adoptée par les ONG vis-à-vis de l'entreprise repose sur la mise en avant du concept de Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) †.

† RSE, un sigle à la mode qui, tout comme les baskets Nike, est porté par de puissantes machines publicitaires (bien rincer avant usage)

La RSE présuppose, au contraire de la régulation, une promotion autonome par l'entreprise de codes de bonne conduite vis-à-vis de "ses" salariés, qu'ils soient tiers-mondisés ou non. Il n'y a donc nulle contrainte juridique puisque de par leur caractère strictement volontaire, ces codes ne ressortent d'aucune façon au registre de la règle de droit impérative.

Cette rupture, ce clivage s'est traduit, dans le monde anglo-saxon, par l'opposition conceptuelle entre Corporate social responsibility (RSE) et **Corporate Accountability**: librement traduit, c'est la revendication d'une obligation faite aux entreprises de rendre des comptes au regard des lois et normes existantes. Ce changement de cap, vers la "redevabilité des entreprises", s'est récemment (mai 2006) concrétisé par l'ordre de mission donné à la coalition européenne nommée "European Coalition for Corporate Justice" (ECCJ – Coalition européenne pour une justice entrepreneuriale).

Au quotidien, on l'a vu, les interventions de SOMO s'appuient sur des **études de profil** et des audits d'entreprises. Elle s'attache ainsi à détecter les maillons qui ont le plus d'influence dans le processus de production – et sur les conditions sociales des travailleurs.

FINNWATCH à propos de FINNWATCH

Présentés par Eeva SIMOLA, les résultats engrangés en Finlande par FINNWATCH sont des plus intéressants au regard des moyens très limités dont dispose cette organisation.

C'est ainsi que le géant mondial de la téléphonie mobile **Nokia** a récemment fait l'objet d'une étude aussi fouillée que retentissante et... gênante pour la multinationale.

FINNWATCH a été mis en place par une coalition de 250 ONG finlandaises sur le modèle du watch norvégien (NorWatch). Baptême du feu avec une recherche sur l'**exploitation illégale des forêts indonésiennes**.

Il occupe entre une et quatre personnes et repose largement sur le "one-woman show" d'Eeva SIMOLA, économiste de formation et journaliste d'investigation de profession. Cocktail détonnant.

Pas plus que SOMO, FINNWATCH ne mène de campagnes de mobilisation en nom propre. Il concentre ses efforts sur l'établissement d'une base de données sur les multinationales finlandaises.

Pour parvenir à faire pression sur des acteurs de cette taille, tant SOMO que FINNWATCH tablent sur la volonté des entreprises de préserver leur image auprès du public. Et, naturellement, sur la capacité du citoyen de base de **chercher**, de **trouver** et de **diffuser** une information critique sur les pratiques d'entreprise.

Leçons du terrain (Sud)

Comment obtenir des infos sur les pratiques d'entreprise dans le Sud? Le Sud, forcément. Force est de constater, dit en effet OLDENZIEL, que la plupart des "pratiques malhonnêtes dans ces multinationales se déroulent à l'étranger".

Dans ces conditions, la nécessité d'effectuer un travail de vérification sur place s'avère souvent incontournable. Ce qui n'exclut pas un important travail "en chambre". SOMO base ainsi une partie de sa recherche d'informations sur la consultation et l'analyse de rapports d'activités et des sites Internet des sociétés concernées.

"Des contrôles effectués systématiquement sur le terrain seraient trop coûteux.. Et en plus, ça ne fonctionnerait pas parce qu'il est difficile, en tant qu'Occidental, de gagner la confiance d'un travailleur étranger" précise OLDENZIEL. En effet, dans les succursales des multinationales installées en Afrique ou en Asie, les Blancs occupent en général des postes de direction. C'est pourquoi les travailleurs locaux, par crainte d'être licenciés, ne divulguent qu'avec beaucoup de réticence des informations à des Européens.

Interrogée sur le fait de savoir si elle ne cherche pas surtout des informations **négatives** (approche biaisée) sur les entreprises, Eeva SIMOLA répond sans ciller :

"Non, pas négatives. Notre approche est critique et constructive."

Elle dira encore qu'il est plutôt curieux de voir dans la presse que, lorsque les ONG parlent, c'est le verbe "dénoncer" qui est souvent utilisé, alors que, lorsqu'il est question des entreprises, c'est en général le verbe "déclarer" qui est préféré... Il y a là comme une forme de désinformation: être critique, ce serait, a priori, être négatif (retors, grincheux, etc.) ?

"Nous devons donc être particulièrement prudents dans notre travail afin de ne menacer aucun emploi existant", souligne le représentant de SOMO.

Astuce: afin de contourner cette difficulté, il arrive parfois que des représentants de SOMO se fassent passer pour... des clients potentiels. En rencontrant les directions des entreprises soumises à investigation, il est alors possible d'identifier clairement les fournisseurs et clients de la firme de façon à profiler l'intégralité du cycle de fabrication. (Le "profil" IKEA, que SOMO vient de réactualiser, c'est entre autres des visites **incognito** de neuf usines travaillant dans les quatre coins du monde pour la multinationale suédoise.)

Autres astuces...

Avec l'éclatement géographique et structurel des filières de production (filiales, sous-traitance, etc.), il faut parfois des **trésors d'imagination** pour identifier l'origine d'une marchandise vendue, in fine, sous le "label" d'une multinationale. Pour y arriver, dit OLDENZIEL, on peut...

- envoyer l'étiquette pour identification auprès des travailleurs dans l'unité sous-traitante
- idem avec les emballages
- obtenir une photo ou une description des "codes de conduite" des multinationales qui tapissent (pour la forme) les murs des usines de sous-traitance
- se procurer les CD-Rom "publicitaires" par lesquels ces usines sont promues dans leur propre pays (existe en Inde, p.ex.)
- et, naturellement, s'appuyer sur le savoir-faire des associations et syndicats locaux et développer des partenariats avec eux! (ils ont plus facile à s'introduire dans les "sweatshops" †.)

† Sweatshop, littéralement: atelier où on fait suer les travailleurs; méthode d'exploitation connue et décrite depuis le milieu du 19^{ème} siècle

Leçons des acteurs (Sud)

Une autre piste, on l'a vu, consiste en une collaboration renforcée avec le tissu associatif et syndical local. C'est essentiel. Des watches avec qui? Mais avec l'humanité souffrante des ateliers de labeur du monde entier, bien sûr!

Ce dernier type d'intervention permet d'obtenir des informations de première main grâce à l'approche directe des travailleurs, les premières victimes des pratiques incriminées.

Et le **risque d'un procès**?

OLDENZIEL parle ici d'expérience. Voici quelque temps, SOMO a fait une étude du producteur d'ordinateur portable ACER, qui n'a pas eu l'heur de plaire.

"Ils ont menacé de nous faire un procès. Notre réponse? Qu'ils le fassent!"

C'est que l'arme risquait fort de se retourner (très mauvaise pub) contre le plaignant...

Présent au séminaire, Frank PAVEL du watch tchèque Environmental Law Service (13 membres plein temps, tous des avocats) précise que, si l'info est solide, on ne risque rien devant les tribunaux: *"Nous ne publions que des informations vraies."*

Dans la méthodologie des watches, les évaluations extérieures constituent également une précieuse source d'information à condition naturellement qu'elles soient vraiment... indépendantes.

Le recours aux intervenants locaux est inévitable dans le cas de FINNWATCH. Avec un minimum de moyens et une seule employée affectée à cette tâche, l'organisation finlandaise ne peut produire des audits de multinationales qu'en s'insérant dans un réseau d'organisations partenaires au Sud.

Pour Eeva SIMOLA, la responsable finlandaise, la méthode de travail est aussi simple que méthodique. *"Décortiquer une filière de production? Nous commençons par poser nos questions directement à l'entreprise étudiée. Puis nous lisons ses bilans et rapports annuels : analyse des chiffres, par un déshabillage intégral. Là-dessus, chercher à avoir accès aux unités de sous-traitance, avec l'aide de nos partenaires dans le tiers-monde: car ce travail n'a de sens que si nous partageons avec eux l'information et le fruit des recherches menées de concert."*

Leçons... managériales

Les multinationales, naturellement, évoluent. Elles intègrent de plus en plus l'existence et l'activité des ONG dans leur stratégie de communication à destination des consommateurs.

Jusqu'à présent, la révélation de faits de nature à heurter l'opinion publique faisait l'objet d'une stratégie de déni de la part des entreprises impliquées. Il était alors très simple pour les watches de démontrer, rapports et enquêtes de terrain à l'appui, le bien-fondé des allégations. Mais les temps changent...

En effet, afin de réduire tout impact négatif en terme de publicité, les compagnies développent différentes **techniques de riposte**.

La première d'entre elles consiste à **invoquer l'ignorance** en faisant valoir la seule responsabilité des acteurs locaux.

Une autre approche consiste à **minimiser** la portée des faits révélés en arguant du nombre limité d'interlocuteurs rencontrés par les enquêteurs.

En fin de compte, l'audience des différents watches au sein du public est devenue à ce point incontournable que les sociétés tendent de plus en plus à adopter un **discours "collaborationniste"** en demandant à ceux qui les surveillent de les aider à améliorer les choses. Cette approche – et c'est un problème – un accueil souvent positif dans l'opinion publique.. Et là forcément, on s'interroge : si les ONG sont appelées demain à donner un coup de main au "big business", **quelle marge de manœuvre** leur restera-t-il en tant qu'observateurs critiques?

Exemple pris dans le carnet d'adresses de SOMO.

Son étude **IKEA** suscitera, chez la multinationale, lobs et balles coupées. Florilège: Vous n'avez étudié que 9 usines sur un total de 2.5000 (sous-entendu, ce n'est pas sérieux). Dans ces 9 usines, il est vrai, il y a des problèmes (minimisons, minimisons). Et puis, **cerise** sur le gâteau: Nous serions enchantés de collaborer avec vous pour les résoudre. Proposition que SOMO, naturellement, se gardera bien d'accepter. Colis piégé.

De façon plus générale, tant les pouvoirs publics que les entreprises reprochent aux watches de se braquer exclusivement sur les aspects négatifs de l'implantation des multinationales dans le Sud.

Selon OLDENZIEL, cette activité de dénonciation constitue cependant, fondamentalement, la raison d'être des ONG de monitoring. Pour reprendre l'expression du Hollandais, "*nous fouillons la saleté et nous en sommes fiers*".

Règle numéro un: ne pas avoir froid aux yeux, ne pas se laisser intimider.

Eeva SIMOLA prend le cas de la conférence de presse organisée lors de la parution de l'étude de FINNWATCH sur **Nokia**. Sûr d'elle-même la direction de Nokia avait envoyé un "jeune loup", préalablement drillé pour passer à la contre-attaque sur des points bien précis, appris par coeur, en bon petit soldat.

Il a, ainsi, commencé par contester la représentativité de l'échantillon de FINNWATCH: 64 entreprises chinoises sur les quelque 5.900 qui sous-traitent pour Nokia.

Là, dit Eeva SIMOLA, **il faut les stopper net.**

Le jeune loup a été stoppé net.

La réplique de SIMOLA avait fusé immédiatement: "Les travailleurs de ces 64 entreprises sont les meilleurs spécialistes, les meilleurs experts qu'on peut trouver pour décrire ce qu'ils vivent."

Le jeune loup est resté bouche bée. Il l'est resté. Or les points précis appris par coeur, il ne savait pas grand-chose de Nokia. Complètement dépassé par les événements.

Concernant l'impact concret du monitoring, le représentant de SOMO se montre par contre plus nuancé. Tout en admettant que les multinationales sont, en règle générale, très soucieuses de leur image de marque, il convient de reconnaître que des facteurs structurels constituent un frein redoutable à une amélioration de la situation des travailleurs du Sud.. Ainsi, la concentration croissante de la production entre quelques oligopoles.

Chiquita, par exemple, domine à ce point le secteur de la banane que la possibilité d'une rétorsion par les consommateurs est quasiment impossible. De plus, les améliorations constatées sont très souvent partielles. Le plus souvent, elles concernent des aspects techniques de la production (par exemple, dans le domaine de la sécurité) mais **négligent les rapports politiques entre employeurs et travailleurs.**

Le GRESEA en pionnier

Parlant pour le GRESEA, promoteur du projet BelWatch en Belgique francophone, Erik RYDBERG commence par souligner la cohérence du projet **Bel-Watch** au regard de l'histoire du Groupe de Recherche pour une Stratégie Economique Alternative (GRESEA).

Ce dernier, fondé en 1978 par des syndicalistes et des militants tiers-mondistes, entend développer une autre lecture de l'économie de manière à promouvoir une communauté d'intérêts entre travailleurs du Nord et du Sud. Voilà pourquoi le BelWatch, qui en est à ses tous premiers pas, pratique également une recension des pratiques du capitalisme réellement existant et ne se limite donc pas à appréhender les seules "exactions" commises par une multinationale en particulier.

En diffusant une information alternative, le GRESEA participe à une entreprise de formation citoyenne qui s'inscrit dans le droit fil d'un programme d'alphabétisation économique.

Cette volonté de **refléter l'expérience concrète des travailleurs** dans les processus de production a amené les concepteurs du BelWatch à structurer ce dernier selon deux points d'entrée.

Comme sur n'importe quel site de "watch", il est possible de sélectionner les entreprises au départ de leurs noms respectifs. L'originalité du site Internet produit par le GRESEA consiste en ce qu'il y ajoute un **répertoire des pratiques d'entreprise** tel qu'il se vit *in praxis*. Il se veut donc, progressivement, une encyclopédie vivante des rouages de l'économie par le biais des pratiques d'entreprise.

BelWatch a fait le choix, contrairement à la plupart des autres "watches", de ne pas limiter son champ d'investigation des pratiques d'entreprises à celles qui enfreignent le droit international du travail.

Là où d'autres watches se concentrent sur les violations des droits humains, sociaux et environnementaux commises par les multinationales, BelWatch étend son monitoring à toutes les pratiques d'entreprises susceptibles de nuire aux travailleurs ou aux nations, qu'elles soient légales ou non.

C'est un **choix délibéré**. C'est un choix **internationaliste**.

La solidarité entre les travailleurs du Nord et du Sud passe en effet par la mise en parallèle des exactions (illégalles) dans le tiers-monde avec les formes d'exploitation (légales) dans les pays industrialisés. Ce qu'on vit là-bas est ce qu'on vit ici, sous d'autres formes.

Autre particularité de BelWatch, le choix de la **langue française**, qui fait figure de parent pauvre sur Internet et, particulièrement, s'agissant de l'information critique sur l'économie. Les citoyens de Belgique, mais aussi de toute la francophonie (particulièrement africaine!) sont par là, largement, empêchés de remplir le rôle d'intellectuel collectif en matière de choix de société, dont l'économie fournit la base déterminante. Erik RYDBERG soulignera notamment l'importance, pour le GRESEA, d'être "compris par les **délégués syndicaux**", qui ne parlent pas tous anglais, loin s'en faut." C'est un point de vue partagé par par Eeva SIMOLA (FinnWatch), dont le site est organisé dans les deux langues nationales de la Finlande : le finnois et le suédois. On retrouve cet angle très "**nationaliste**" dans l'approche que les watches ont adoptée concernant les problématiques et les compagnies visées par leurs activités.

C'est ainsi que SOMO, par exemple, centre son activité de surveillance sur

les 10 plus grosses multinationales néerlandaises. Cette spécialisation ne conduit pas pour autant les différents organes de monitoring à vivre repliés sur leurs prés carrés respectifs. Outre la création d'une coalition européenne, d'autres initiatives allant dans le sens d'un décloisonnement sont à signaler. **Des échanges de données sont à l'ordre du jour!**

Perspectives...

En conclusion, la journée du 29 mai a permis de mieux cerner, dans le concret, l'activité de ces organismes de surveillance. Et l'enthousiasme que ce type d'initiatives suscite. En témoignent les propos Marta RUIZ, représentante du CNCD, qui a estimé que ce type de démarche méritait d'être "*lancé en Belgique francophone*" et qu'il serait opportun d'en déterminer les partenariats et modalités d'opérationnalisation.

Le séminaire GRESEA-IRENE peut être considéré comme **un premier jalon..**
Regroupement des forces.
En Scandinavie, les watches de Finlande, de Suède et de Norvège se rencontrent une fois par an. Ils collaborent avec des journalistes.
Aux Pays-Bas, la plate-forme "Responsabilité sociale des entreprises" regroupe quelque 35 associations. Il n'existe rien de similaire en Belgique, même pas l'embryon. Pas encore.

De nombreux syndicalistes regrettent le déficit d'information critique sur les entreprises.

Les retards sont faits pour être comblés...

Une information critique et accessible sur les rouages de l'économie: en Belgique, on sait avec qui, on sait comment, on sait pourquoi. Il reste à déterminer: quand?

A relever, également, la diversité des personnes qui ont répondu à l'invitation de GRESEA-IRENE.. Loin de se cantonner au seul monde des ONG (tel le CADTM), le public réuni a rassemblé des représentants issus des mouvements de **consommateurs** (Test-Achats), des milieux **altermondialistes** (ATTAC, Greenpeace), de l'**entreprise citoyenne** (Cercle d'Éthique des Affaires) ou encore d'une agence de **presse alternative** (Indymedia). Signe évident de ce que le monitoring des entreprises devient également un thème porteur aussi chez nous.

Pour continuer sur Internet:

Belwatch: www.gresea.be

Finnwatch: <http://www.finnwatch.org/>

SOMO: <http://www.somo.nl/>

Le GRESEA a publié en juin 2005 une **brochure de référence** sur le monde des watches: "Observatoire des entreprises – Un projet du GRESEA". Elle sera prochainement téléchargeable sur notre site.