



CONFÉRENCE DE L'OCDE SUR LA RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES

***“Pouvoir des consommateurs
et conduite responsable des entreprises”***

**15 juin 2009
Centre de conférences de l'OCDE
2, Rue André Pascal
75016 Paris, France**

ORDRE DU JOUR

CONFÉRENCE 2009 DE L'OCDE SUR LA RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES

« *Pouvoir des consommateurs et conduite responsable des entreprises* »

Centre de conférences de l'OCDE

Paris, 15 juin 2009

08h00-09h00

Formalités d'accueil et café

SÉANCE D'OUVERTURE

09h00-10h00
Salle CC1

Exposés liminaires

Aart De Geus, Secrétaire général adjoint de l'OCDE

Intervenants

Meglana Kuneva, Commissaire en charge de la politique des consommateurs, Commission européenne

Samuel Ochieng, Président, Consumers International

Nancy Nord, Président par intérim, U.S. Consumer Product Safety Commission

PREMIÈRE SÉANCE PLÉNIÈRE – CONDUITE RESPONSABLE DES ENTREPRISES : QU'ATTENDENT LES CONSOMMATEURS ?

Quels sont les principaux paramètres qui déterminent l'attitude des consommateurs vis-à-vis de la responsabilité des entreprises et comment l'attitude des consommateurs peut-elle être façonnée ? L'expression « responsabilité des entreprises » a-t-elle le même sens dans tous les pays du monde ? Comment les consommateurs font-ils état de leurs préoccupations auprès des entreprises et des pouvoirs publics ? Cette séance permettra d'examiner notamment comment le fait que les filières de production soient plus éclatées et mondialisées influe sur les préoccupations traditionnelles des consommateurs intéressant la santé, la sécurité et la qualité des produits qu'ils consomment. Elle offrira aussi l'occasion de préciser comment des préoccupations nouvelles (concernant notamment les violations des droits de l'homme, la dégradation de l'environnement et l'épuisement de ressources non renouvelables) pourraient modifier les habitudes de consommation. Les débats auront essentiellement pour objet d'évaluer dans quelle mesure les consommateurs confient aux entreprises le soin de répondre à l'évolution de leurs intérêts en tant que parties prenantes importantes à la mise en œuvre des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales.

<p>10h00-11h30 Salle CC1</p>	<p>Animateurs des débats : Michael Jenkin, Président du Comité de la politique à l'égard des consommateurs, OCDE, et Julia Hailes, The New Green Consumers' Guide</p>
	<p>Interventions</p> <p><i>« Quel rôle les consommateurs jouent-ils dans la promotion d'une conduite responsable des entreprises sur des marchés mondialisés ? »</i></p> <p>Tom Ewart, Directeur du Réseau de recherche pour le développement durable des entreprises, Canada</p> <p><i>« Quels sont les éléments attestant que la demande va croissant pour les produits "verts", "éthiques" et "issus du commerce équitable" ? »</i></p> <p>Michael Kuhndt, Directeur du PNUE/Wuppertal Institute Collaborating Centre on Sustainable Consumption and Production, Allemagne</p> <p><i>« Les consommateurs des pays développés et des pays en développement partagent-ils les mêmes intérêts, et si la réponse est non, quelles sont les principales conséquences qui en découlent ? »</i></p> <p>Eric Briat, Directeur général, Institut National de la Consommation, France</p> <p>Pradeep S. Mehta, Secrétaire général, CUTS International, CUTS Inde</p> <p>Débat</p>

DEUXIÈME SÉANCE PLÉNIÈRE – COMMENT LES ENTREPRISES RÉAGISSENT-ELLES ?

Les consommateurs sont sans aucun doute le principal moteur de l'activité des entreprises. Ces dernières peuvent les aider à obtenir le plus de satisfaction possible en pratiquant des prix bas, en garantissant la sécurité et la qualité des produits, en innovant et en proposant de nouveaux produits, mais elles ont également le devoir de les respecter et elles sont tenues de se conformer aux normes réglementaires en vigueur en matière d'étiquetage, de santé, de sécurité et de respect de la vie privée du consommateur. Dans un grand nombre de sociétés, on attend d'elles qu'elles aident les consommateurs à prendre des décisions éclairées et qu'elles les éduquent afin qu'ils deviennent plus responsables socialement. Cette séance aura pour but d'examiner notamment les initiatives engagées par des entreprises pour mettre au point des produits plus respectueux de l'environnement et plus économes en ressources ou pour éduquer les consommateurs et les inciter à produire moins de déchets ou à acheter des produits plus écologiques. Elle portera principalement sur les bonnes pratiques suivies par les entreprises pour prendre en considération les intérêts des consommateurs dans leurs activités commerciales conformément aux recommandations énoncées dans les Principes directeurs de l'OCDE.

11h30-13h00
Salle CC1

Animateur des débats : Cheryl Hicks, Directeur, Conseil mondial des entreprises pour le développement durable, et **Tamzin Booth**, journaliste correspondante, *The Economist*

Interventions

« Quels défis les entreprises multinationales doivent-elles relever pour assurer la protection des consommateurs tout au long de la chaîne de l'offre ? »

Colin Hensley, Directeur général, Corporate Affairs & Planning Division, Toyota Motor Europe

« Quels sont les responsabilités incombant spécifiquement aux détaillants ? »

Anousheh Karvar, Confédération française démocratique du travail (CFGT)

« De quels moyens les entreprises disposent-elles pour promouvoir une consommation socialement responsable ? »

Alison Smith, Directrice associée, Procter & Gamble Company

Ernst Primosch, Directeur de la Communication et de la RSE, Henkel

Débat

13h00-14h30

Pause déjeuner

14h30-16h15	Sessions en sous-groupes
SESSION 1 – LE DÉFI DE LA CHAÎNE DE L’OFFRE	
<p>Au fur et à mesure de la mondialisation de la production, les consommateurs ont pris progressivement conscience du défi que représente la garantie de la sécurité et de la qualité des produits à chaque maillon de la chaîne de l’offre. La santé et la sécurité sont des priorités absolues pour les consommateurs à l’échelle mondiale. En dépit de l’existence de normes réglementaires strictes, des incidents graves pour la santé et la sécurité se sont déjà produits avec des biens commercialisés à l’échelle internationale (produits alimentaires ou jouets notamment), incidents qui ont soulevé l’inquiétude du grand public et porté atteinte à la réputation des fabricants, des détaillants et des économies des pays hôtes. De plus, les consommateurs sont également plus conscients du fait que leurs décisions peuvent avoir des retentissements notables sur le respect des droits de l’homme, notamment sur l’exploitation des enfants et des travailleurs en général. Sans perdre de vue les Principes directeurs de l’OCDE, quels sont les enseignements qui peuvent être tirés des défaillances récentes constatées dans la chaîne de l’offre et comment les entreprises peuvent-elles s’y prendre pour être plus en phase avec les préoccupations des consommateurs ? En particulier, comment les problèmes peuvent-ils être traités efficacement lorsqu’ils surviennent dans des pays n’ayant pas adhéré aux Principes directeurs de l’OCDE ?</p>	
14h30-16h15 Salle CC1	Animateurs des débats : Dan Rees , Directeur, Ethical Trading Initiative
	<p>Interventions</p> <p>« <i>Relever les défis de la chaîne de l’offre</i> »</p> <p>Yang Hongcan, Secrétaire général, Association des consommateurs Chinois (CCA)</p> <p>Farid Baddache, Directeur pour l’Europe, Business for Social Responsibility (BSR)</p> <p>Représentant, Global High-Tech Industry Underwriters Laboratories</p> <p>« <i>Le rôle d’accompagnement des pouvoirs publics</i> »</p> <p>Dirk Meijer, Directeur général, Prosafe, Coordination de la surveillance du marché pour la sécurité des produits de consommation</p> <p>« <i>Améliorer l’information et renforcer la vigilance des consommateurs</i> »</p> <p>Mei Li Vos, parlementaire néerlandais</p> <p>Débat</p>

**SESSION 2 – CONSOMMATION D'ÉNERGIE ET CHANGEMENT CLIMATIQUE :
QUEL RÔLE POUR LES CONSOMMATEURS ?**

Les consommateurs sont des alliés puissants de la lutte contre le changement climatique. Ils peuvent contribuer à la réduction des émissions de CO2 s'ils choisissent de mieux utiliser l'énergie disponible ou de passer à des technologies respectueuses du climat. Pour qu'ils s'orientent dans cette voie, il convient cependant de les sensibiliser aux effets de leurs habitudes de consommation sur l'environnement et au fait qu'ils peuvent avoir accès à des énergies propres, ce qui exige l'enclenchement d'une dynamique animée par les entreprises et les pouvoirs publics visant à accroître la disponibilité et à réduire le coût des produits plus écologiques nés de l'innovation et à encourager les consommateurs à les acheter et à les utiliser. Pour qu'ils agissent, encore faut-il que les consommateurs aient confiance dans les annonces des entreprises qui affirment proposer des produits plus respectueux du climat. Cette session en sous-groupe permettra de réfléchir sur la manière de mobiliser les consommateurs et de les inciter à devenir moins gourmands en énergie, à adopter des technologies propres et à gagner les entreprises à la cause de la lutte contre le changement climatique. Elle visera en outre à étudier comment les Principes directeurs de l'OCDE pourraient être utilisés pour diffuser les bonnes pratiques au niveau international.

14h30-16h15
Salle CC4

Animateurs des débats : Véronique Deli, Président du Groupe de travail de l'OCDE sur les questions d'environnement mondiales et structurelles, et **Julie Chauveau**, journaliste, *Les Echos*

Exposé

Stephen Hine, Responsables des relations internationales (EIRIS)

Interventions

« *Les responsabilités des consommateurs* »

Bjarne Pedersen, Directeur exécutif, Consumers International

« *Le rôle d'accompagnement des entreprises* »

Jürgen Sturm, Secrétaire général, Fédération européenne des entreprises de luminaires

« *Le rôle d'accompagnement des pouvoirs publics* »

Michèle Pappalardo, Commissaire, Grenelle de l'environnement

Débat

**SESSION 3 – LA PROTECTION ET L'ÉDUCATION DES CONSOMMATEURS
DANS LE SECTEUR FINANCIER**

La crise financière a mis en lumière des lacunes dans les mécanismes institués pour protéger les intérêts des consommateurs sur certains marchés financiers. L'existence de pratiques trompeuses ou frauduleuses en matière de prêt, le manque d'information et des prises de risques excessives de la part tant des prêteurs que des emprunteurs ont été dénoncés, de même que l'incapacité des instances de réglementation à détecter les problèmes et à prendre des mesures pour y remédier. Le débat portera en priorité sur les stratégies et les pratiques que les institutions financières pourraient adopter afin de mieux protéger les consommateurs de services financiers. Une attention particulière sera accordée à la question de savoir en quoi la sensibilisation et l'éducation financières peuvent aider les consommateurs à prendre de meilleures décisions en la matière. La discussion sera éclairée par les travaux du Comité des marchés financiers de l'OCDE.

14h30-16h15
Salle CC6

Animateur des débats : Erich Harbrecht, Vice-président, Comité des marchés financiers de l'OCDE

Interventions

Udo Reifner, Institut für Finanzdienstleistungen, Allemagne

Anne Fily, Directrice du département juridique et économique du Bureau européen des Unions de consommateurs (BEUC)

Brian Branch, Vice-Président, World Council of Credit Unions

Bruno Levesque, Division des affaires financières de l'OCDE, « *La mise en œuvre de la Recommandation de l'OCDE concernant les Principes et les Bonnes pratiques relatifs à la sensibilisation et l'éducation financières* »

Débat

SÉANCE PLÉNIÈRE – RÔLE DES PRINCIPES DIRECTEURS DE L'OCDE

Selon le chapitre VII des Principes directeurs de l'OCDE, "*Dans leurs relations avec les consommateurs, les entreprises devraient se conformer à des pratiques équitables dans l'exercice de leurs activités commerciales, mercatiques et publicitaires et prendre toutes les mesures raisonnables pour garantir la sécurité et la qualité des biens ou des services qu'elles fournissent*". Cette séance aura pour objet d'examiner les moyens que les pouvoirs publics pourraient mettre en œuvre pour encourager les initiatives des entreprises visant à protéger et servir les intérêts des consommateurs, et d'étudier s'il serait souhaitable d'envisager des améliorations éventuelles ou des ajouts aux Principes directeurs de l'OCDE.

16h15-17h45
Salle CC1

Animateur des débats : Vernon Mackay, Président du Groupe de travail du Comité de l'investissement

Interventions

« Le rôle des normes internationales »

Dr. Christian Thorun, Atelier ISO sur la responsabilité sociale, Fédération des organisations des consommateurs allemandes

« Promouvoir une meilleure diffusion et utilisation des Principes directeurs de l'OCDE »

Cornis Van Der Lugt, Responsabilité sociale des entreprises, PNUE

Gordon Renouf, Directeur général, CHOICE, Australie

« Le point de vue des parties prenantes »

Hubert Van Bremen, BIAC, Président du Groupe d'étude de l'OCDE sur la politique de la consommation

John Evans, Secrétaire général, TUAC

Serena Lillywhite, Brotherhood of St. Laurence, Représentante d'OECD Watch

Débat

17h45-18h00
Salle CC1

REMARQUES FINALES [Présidents du Comité de l'investissement de l'OCDE, du Comité de la politique à l'égard des consommateurs, du Comité des politiques d'environnement et/ou du Comité des marchés financiers]