



COMPRENDRE LA NORME ISO 26000 SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE AINSI QUE SES LIENS AVEC D'AUTRES NORMES ET LES POSSIBILITÉS D'ÉVALUATION PARALLÈLES

**DISCUSSION SUR LES QUESTIONS DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET SUR LA MANIÈRE DE LES
GÉRER AU SEIN D'UNE ORGANISATION AU PROFIT DE LA SOCIÉTÉ D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN**

MARS 2011

AUTEUR

Rebecca Bowens

Responsable Produit RSE - Groupe SGS

SGS

RÉSUMÉ

L'objectif de ce livre blanc est de fournir une introduction à la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale. Ce document n'a pas pour vocation d'être une explication complète de la norme ou de sa mise en œuvre. Il vise davantage

à permettre la compréhension de la norme et des bénéfices qu'elle apporte aux organisations adoptant un comportement socialement responsable, et fournit en outre des informations sur les liens et les

possibilités d'évaluation de la norme en parallèle avec d'autres normes et évaluations au niveau international et national.

TABLE DES MATIÈRES

I. CONTEXTE.....	1
II. RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE ET NORME ISO 26000.....	2
III. PANORAMA DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE	4
IV. LIENS DE LA NORME ISO 26000 AVEC D'AUTRES NORMES.....	7
V. ÉTAPES VERS LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE.....	14
VI. LES AVANTAGES DE METTRE EN OEUVRE LA NORME ISO 26000.....	15
VII. CONCLUSION.....	17

I. CONTEXTE

Aujourd'hui, les organisations sont responsables de l'impact de leurs décisions et de leurs activités sur la société et l'environnement. De plus, dans de nombreux pays, la législation autorise l'accès à des informations détaillées concernant les activités de certaines organisations, qui sont donc sujettes à une surveillance accrue de la part de groupes et d'individus très variés. C'est pourquoi dans le monde entier, les organisations et leurs parties prenantes sont de plus en plus conscientes de la nécessité et de l'intérêt d'un comportement socialement responsable. Pour être respectée, une entreprise doit être respectueuse de l'environnement et des droits de l'Homme. Chaque organisation, quelle qu'elle soit, doit entreprendre

des actions visant à rendre notre monde meilleur pour les générations actuelles et futures. Les entreprises qui n'intègrent pas un comportement socialement responsable dans leurs stratégies, systèmes et pratiques risquent de céder du terrain à la concurrence. Les clients, le personnel, les parties prenantes, les investisseurs, les partenaires commerciaux, les gouvernements et les communautés soutiennent en effet de moins en moins les entreprises peu soucieuses de notre planète et du bien-être des citoyens.

La nouvelle norme ISO 26000, publiée en novembre 2010, fournit des lignes directrices relatives aux principes sous-jacents de la responsabilité sociétale, aux questions centrales et aux problèmes qu'elle pose, et aux

manières d'intégrer un comportement socialement responsable à des stratégies, des systèmes, des pratiques et des procédés existants*. Cette norme étudie le comportement d'une organisation afin de déterminer dans quelle mesure celle-ci, de manière transparente et éthique :

- contribue au développement durable, y compris dans les domaines de la santé et du bien-être de la société ;
- écoute les besoins et les attentes des parties prenantes ;
- est en conformité avec les lois applicables et les normes internationales ; et
- intègre et met en œuvre ces comportements à tous ses niveaux.

* Référence : Norme ISO 26000:2010

II. RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE ET **NORME ISO 26000**

QU'EST CE QUE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ?

La responsabilité sociétale est un vaste sujet, de ceux qui ne peuvent être négligés par une organisation qui souhaite se préparer un avenir prospère. Elle est centrée sur le fait d'assumer l'impact des décisions et des activités d'une organisation sur la société et l'environnement dans lequel celle-ci travaille. Une organisation ne peut plus ignorer ses responsabilités sociétales, dans la mesure où les clients et les investisseurs privilégient les entreprises attentives et respectueuses du monde et des personnes qui y vivent.

La responsabilité sociétale d'entreprise n'est pas un concept nouveau ; les discussions sur les règles de conduite acceptables pour les entreprises et leurs employés ont lieu depuis que les échanges commerciaux existent. Howard Bowen, qui publie en 1953 le livre « Social Responsibilities of the Businessman » (Responsabilités sociétales de l'entrepreneur), est souvent considéré comme le précurseur du débat moderne autour des questions que les organisations doivent envisager, mais ce n'est que dans les années 1970 que l'on s'y est davantage intéressé. On a d'abord considéré l'activité philanthropique des organisations, comme le don aux associations. Puis les idées se sont développées pour inclure

des éléments comme les conditions de travail, les bonnes pratiques des affaires, les droits de l'Homme, l'environnement, la lutte contre la corruption et la protection des consommateurs.

La mondialisation et la facilité avec laquelle les informations circulent à l'échelle internationale ont grandement affecté le besoin de considérer attentivement l'incidence des pratiques des entreprises. Ces facteurs, associés aux inquiétudes concernant les questions environnementales mondiales et à l'augmentation de l'interdépendance économique des pays dans le monde, expliquent sans surprise que la responsabilité sociétale se trouve aujourd'hui en première ligne de la planification stratégique d'entreprise. On a également vu apparaître un certain nombre d'instruments et de programmes internationaux mettant l'accent sur l'interdépendance mondiale croissante, comme la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement, la Déclaration de Johannesburg sur le développement durable et les Objectifs de développement du millénaire.

Aujourd'hui, on attend des organisations qu'elles affichent leur responsabilité sociétale par un comportement transparent et éthique qui profite à la société et la protège de bien des manières. Les organisations

doivent démontrer explicitement qu'elles agissent selon des normes de comportement acceptées dans le monde entier et qu'elles respectent aussi les lois propres à chaque pays. Elles doivent également contribuer clairement au développement durable des communautés dans lesquelles elles travaillent, en étant très attentives aux questions de santé et de bien-être. Afin d'être efficace sur tous ces points, une organisation doit intégrer les visions et les souhaits de toutes les parties prenantes et s'assurer que tous les comportements socialement responsables soient adoptés dans l'organisation et pratiqués dans toutes les relations.

AUGMENTER L'ATTENTION D'UNE ORGANISATION A LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Les organisations, réalisant qu'elles perdront du terrain face à leurs concurrents si elles omettent de s'assurer qu'elles agissent d'une manière socialement responsable, sont de plus en plus nombreuses à rechercher des moyens de mieux comprendre l'étendue des responsabilités qu'elles doivent assumer. C'est un sujet complexe qui concerne toutes les organisations. Quel que soit leur taille, leur secteur d'activité ou leur service, elles doivent être certaines de respecter leurs obligations sociétales.



C'est là qu'intervient la norme ISO 26000 - Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale. Elle a été conçue pour guider tous les types d'organisations à travers l'ensemble des questions qui se posent et des actions qui doivent être entreprises. En guidant les organisations à travers une myriade d'approches des questions sociétales et environnementales, elle encourage le développement durable à l'échelle mondiale. Elle n'est cependant pas conçue pour être une norme d'évaluation et de certification annexe, mais apporte plutôt un cadre directeur qui peut être utilisé conjointement à des normes homologuées. Il peut s'agir d'autres normes ISO internationales ou de moyens d'évaluation nationaux.

RECONNAISSANCE INTERNATIONALE DE LA NORME ISO 26 000

Avec des implications mondiales si universelles, l'une des caractéristiques les plus importantes de la norme ISO 26000 est d'être reconnue et acceptée dans le monde entier. Et ce n'est pas uniquement parce qu'elle a été lancée

par l'Organisation internationale de normalisation (ISO), mais davantage parce qu'elle résulte d'un long processus de développement multi-parties prenantes. Plus de 400 experts de 80 pays différents ont travaillé pour identifier les principes et questions centrales relatives à la responsabilité sociétale, ainsi que les modalités détaillées de leur manifestation par les organisations. Ce processus approfondi a regroupé des parties prenantes de groupes venus de l'industrie, des consommateurs, des gouvernements, du monde du travail, des ONG, des services, du conseil et de la recherche, entre autres. Le processus a été encore plus loin pour s'assurer de l'actuelle compréhension totale et complète de la responsabilité sociétale, avec l'implication de 60 experts de 34 organisations de liaison. Ces experts étaient également aidés par des processus de jumelage de la direction internationale, qui leur ont permis d'identifier tous les aspects essentiels de la responsabilité sociétale et de déterminer comment les évaluer

dans le cadre de la norme. En outre, le contenu de la norme a reçu le soutien de l'OIT, de l'UNGC (United Nations Global Compact) et de l'OCDE via des protocoles d'accord.

Ce processus de développement minutieux met en lumière la reconnaissance mondiale du besoin des organisations de mettre l'accent sur la responsabilité sociétale pour le bien de la société, de l'environnement et du monde dans son ensemble.

Le secrétaire général de l'ISO, Rob Steel, remarque : « ... que ce soient des entreprises ou des organisations du secteur public. Agir d'une manière socialement responsable n'est plus une option. Cela devient une exigence de la société dans le monde entier... La norme ISO 26000 est fondée sur la contribution de toutes les parties prenantes, y compris les pays en développement, les entreprises, les gouvernements, les consommateurs, le monde du travail, les organisations non gouvernementales et d'autres encore. »

III. PANORAMA DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

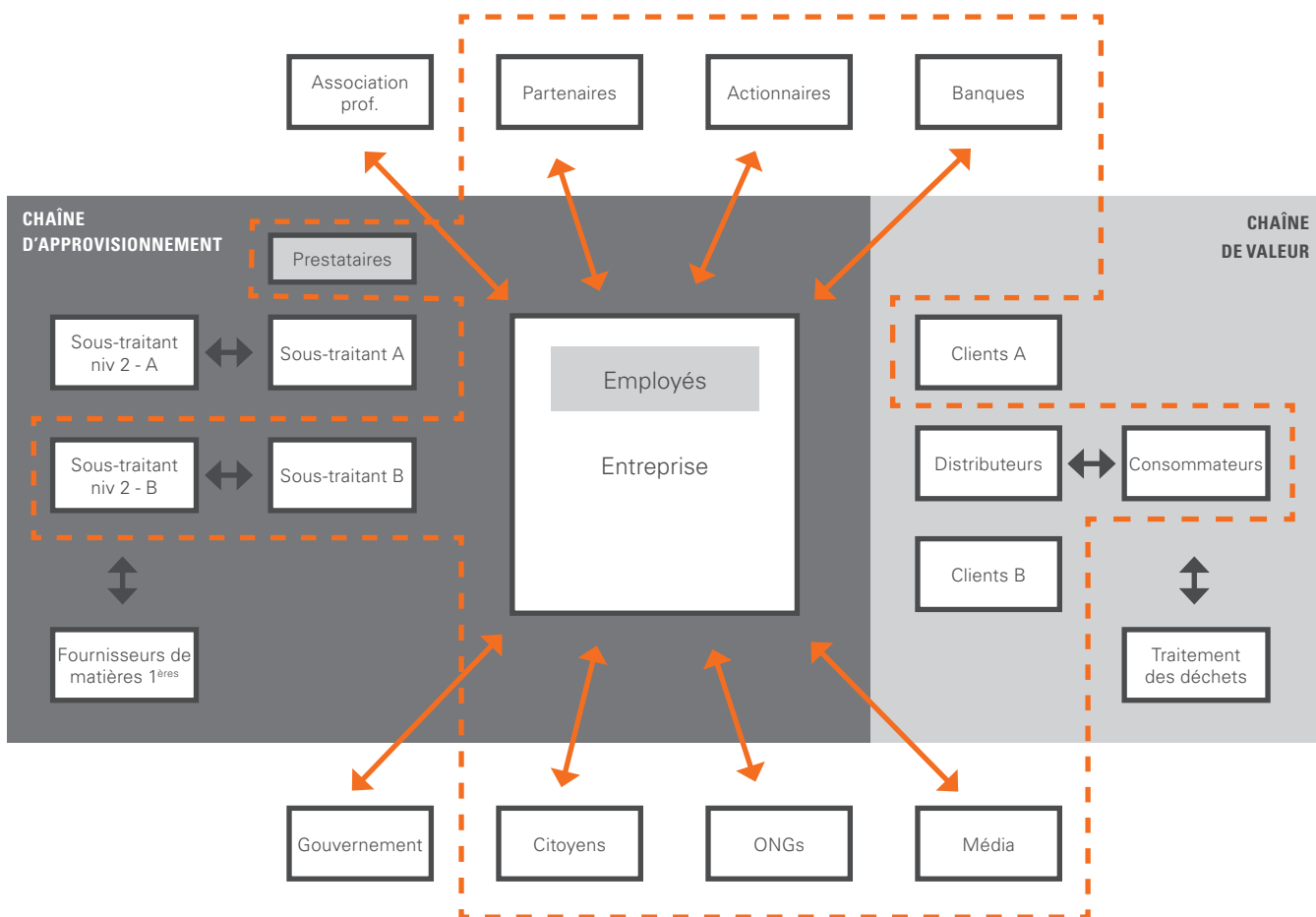
FONCTIONNEMENT DE LA NORME ISO 26000

La norme ISO 26000 couvre l'ensemble des questions actuelles relatives à la responsabilité sociétale. Elle commence par interroger et mettre à l'épreuve une organisation en termes de principes

sous-jacents de la responsabilité sociétale – rendre compte, transparence, comportement éthique, respect des intérêts des parties prenantes, respect de la loi et des normes internationales de comportement, et respect des droits de l'Homme. Elle observe

ensuite si l'organisation comprend vraiment sa responsabilité sociétale et les conséquences de ses activités sur sa sphère d'influence. Cette phase comprend également des lignes directrices pour identifier les parties prenantes et dialoguer avec elles.

PARTIES PRENANTES ET SPHÈRE D'INFLUENCE



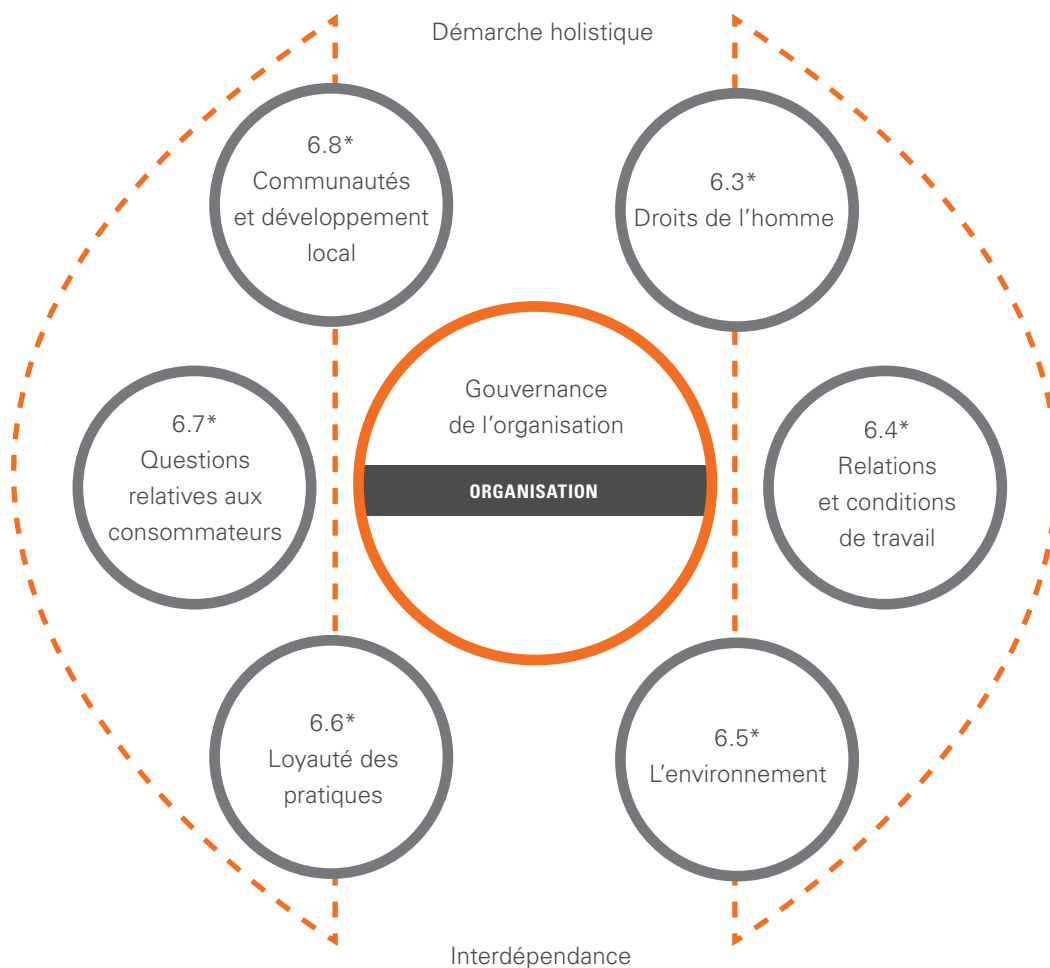
Les organisations ont de nombreuses parties prenantes qui sont affectées par leurs activités et leurs décisions. Elles doivent donc s'assurer de disposer de méthodes leur permettant d'identifier ces parties prenantes, de repérer les questions qui les préoccupent et d'établir des priorités entre les actions qui seront ensuite entreprises. Une évaluation de leur sphère d'influence en tant qu'organisation peut être envisagée afin de les aider à cibler plus efficacement leurs ressources.

Le troisième élément essentiel de la norme concerne les questions centrales relatives à la responsabilité sociétale - gouvernance de l'organisation, droits de l'Homme, relations et conditions de travail, environnement, bonnes pratiques

des affaires, questions relatives aux consommateurs et engagement sociétal. C'est sur ce point que la norme va le plus loin, en traitant chacun des sujets et en les approfondissant pour réellement arriver au cœur des

questions auxquelles une réponse doit être apportée. Il est rapidement devenu évident que cette technique était le meilleur moyen pour une organisation de s'assurer d'assumer ses responsabilités sociétales.

LES SEPT QUESTIONS CENTRALES DE LA NORME ISO 26000



* Les chiffres se réfèrent aux clauses de la norme ISO 26 000

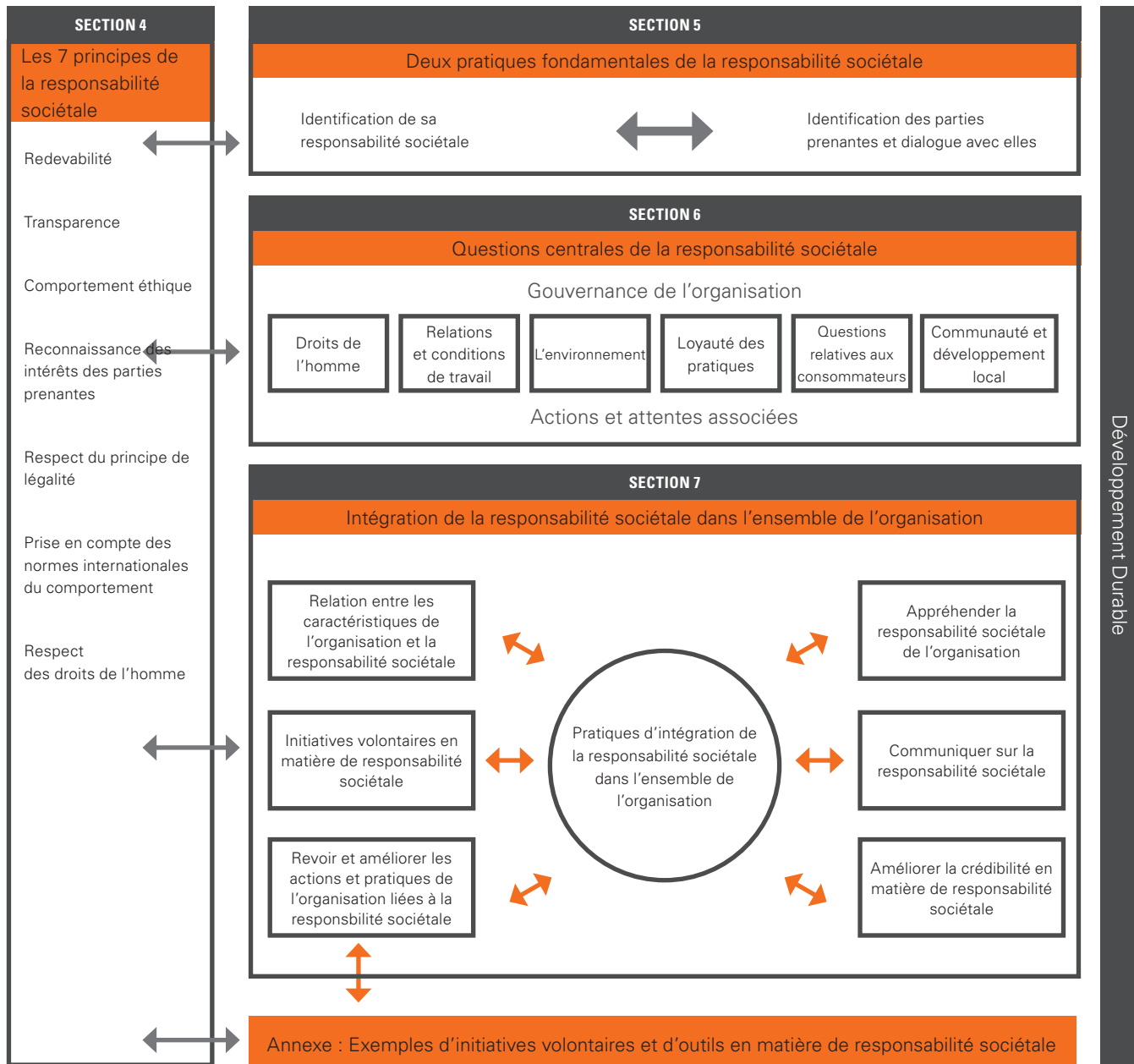
Source : Organisation internationale de la normalisation

La phase finale donne des lignes directrices pour la mise en pratique de la responsabilité sociétale dans une organisation. Dans la plupart des cas, les organisations peuvent partir de systèmes, politiques, structures et réseaux existant dans l'organisation pour mettre en pratique la responsabilité

sociétale, bien que certaines activités puissent être menées de façon inédite ou en prenant en compte davantage de facteurs. Elle comprend également des lignes directrices permettant d'identifier et d'établir des priorités parmi les questions les plus importantes pour l'organisation, puis d'incorporer

la responsabilité sociétale de ces questions dans les procédures et processus. Enfin, elle intègre quelques lignes directrices permettant de mieux communiquer et de réussir les améliorations.

PANORAMA DE LA NORME ISO 26000



Reference: Norme ISO 26000 : 2010

IV. RELATIONS ENTRE LA NORME ISO 26000 ET LES AUTRES NORMES

AUTRES SERVICES LIÉS À LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

La norme ISO 26000, proposant un cadre directeur, est en étroite synergie avec d'autres normes, guides et instruments internationaux relatifs à la responsabilité sociale et à l'amélioration continue, et peut donc être évaluée parallèlement à ceux-ci. Dans certains cas, cela peut prendre la forme d'une évaluation commune. Sont détaillées ci-dessous les évaluations qui sont proches de chaque section de la norme ISO 26000 :

NORMES LIÉES À LA SECTION 4 DE LA NORME ISO 26000 : PRINCIPES

De nombreuses normes requièrent un engagement de conformité légale et d'autres exigences dans les domaines pertinents de la responsabilité sociale comme l'environnement, la santé et la sécurité au travail, ainsi que les questions liées au monde du travail. C'est pourquoi les organisations utilisant ces normes sont susceptibles de respecter d'ores et déjà certains principes de la norme ISO 26000. Certaines des normes ci-dessous abordent d'autres principes de l'ISO 26000, comme ceux relatifs au rendre compte, la transparence et le respect des intérêts des parties prenantes.

- UN Global Compact - permet aux entreprises de s'engager à aligner leurs opérations et leurs stratégies sur dix principes universellement acceptés dans les domaines des droits de l'Homme, du monde du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption ;
- Norme AA1000 sur les principes de responsabilité – fournit un cadre aux organisations pour identifier, établir des priorités et faire face aux défis posés par le développement durable en s'engageant sur trois principes essentiels : Participation de toutes les parties prenantes, Matérialité et Réceptivité. L'un des objectifs de cette norme est de permettre aux organisations d'être responsable vis-à-vis de leurs parties prenantes et de respecter leurs intérêts.
- GRI – crée les conditions pour un échange transparent et fiable des données sur le développement durable ;
- Certification ISO 14001:2004 sur les systèmes de management environnemental – démontre la responsabilité environnementale d'une organisation et exige un engagement de conformité légale ;
- Norme OHSAS18001 – permet aux organisations de gérer les risques opérationnels, d'améliorer leurs performances et exige un engagement de conformité légale ;
- Principes Équateur – sont une référence pour la détermination, l'évaluation et la gestion des risques sociaux et environnementaux lors du financement de projets ;
- Certification SA8000 / Responsabilité sociale – encourage les organisations à développer, entretenir et appliquer des pratiques socialement acceptables sur le lieu de travail et exige des engagements de conformité légale ainsi que le respect des normes internationales et des droits de l'Homme.

SECTION 4 - PRINCIPES DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

ISO 26000



- UN Global Compact
- Norme AA1000 sur les principes de responsabilité
- GRI
- Certification ISO 14001:2004 sur les systèmes de management environnemental
- Norme OHSAS18001
- Principes Équateur
- Certification SA8000 / Responsabilité sociale
- Codes de conduite sur les conditions de vie sur les lieux de travail

NORMES LIÉES À LA SECTION 5 DE LA NORME ISO 26000 :

IDENTIFIER LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET DIALOGUER AVEC LES PARTIES PRENANTES

La participation des parties prenantes n'est pas un concept nouveau et la plupart des organisations dialoguent avec plusieurs d'entre elles sur les questions de responsabilité sociétale. Il convient cependant de s'assurer que toutes les parties prenantes sont identifiées et que toutes les questions pertinentes sont déterminées. Cela permet aux organisations d'établir des priorités d'engagement et d'amélioration tout en assurant la prise en compte de l'ensemble des parties prenantes même celles qui d'ordinaire sont peu sollicitées. Des normes spécifiques relatives à la participation des parties prenantes sont déjà disponibles et d'autres normes font également référence à l'identification des parties prenantes et à leur questionnement sur une partie du périmètre de la norme ISO 26000. De telles méthodes pourraient par la suite être étendues afin de répondre à l'ensemble des questions relatives à la responsabilité sociétale abordées dans la norme ISO26000.

- Norme AA1000 sur les principes de responsabilité – fournit un cadre aux organisations pour identifier, établir des priorités et faire face aux défis posés par le développement durable. La norme exige des organisations qu'elles adhèrent au principe de participation totale, qui implique le dialogue avec les parties prenantes afin de comprendre les questions qui les préoccupent et d'établir des priorités parmi ces questions en termes d'importance – ce qui est lié au principe de matérialité qui exige des organisations qu'elles prennent en compte le point de vue des parties prenantes dans la détermination des questions importantes.
- Norme AA1000 sur le dialogue avec les parties prenantes – fournit un cadre permettant aux organisations de s'assurer que les processus de dialogue avec les parties prenantes aient un but, soient solides et donnent des résultats ;
 - Manuel AA1000 sur le dialogue avec les parties prenantes - Volume 2 - Lignes directrices pour usage pratique – fournit des méthodes et des outils pour le dialogue avec les parties prenantes.
- Certification SA8000 / Responsabilité sociétale – encourage les organisations à développer, entretenir et appliquer des pratiques socialement acceptables sur le lieu de travail et comprend une exigence de communication externe et de dialogue avec les parties prenantes.
- Norme BS 8900 Lignes directrices pour la gestion du développement durable – aide les organisations à développer une approche du développement durable ; et
- Norme BS 8901 Management durable des événements – définit la spécification pour un système de management durable de l'homologation du management d'événements.

SECTION 5 - IDENTIFIER LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET DIALOGUER AVEC LES PARTIES PRENANTES

ISO 26000



- Norme AA1000 sur les principes de Responsabilité
- Norme AA1000 sur le dialogue avec les parties prenantes
 - Manuel AA1000 sur le dialogue avec les parties prenantes
- Certification SA8000 / Responsabilité sociétale
- Norme BS 8900 Lignes directrices pour la gestion du développement durable
- Norme BS 8901 Management durable des événements

QUESTIONS CENTRALES DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

De nombreuses normes existantes et en projet font référence à certains aspects des questions centrales traitées à la Section 6 de la norme ISO26000. L'annexe A de la norme comporte un tableau présentant certaines d'entre elles, mais il n'est pas exhaustif, et d'autres normes ISO et instruments internationaux sont également référencés dans l'ensemble du texte et dans la bibliographie. Les organisations utilisant ces autres normes peuvent déterminer si leurs systèmes existants satisfont déjà aux actions et aux principes fondamentaux applicables de la Section 6 ou si des modifications de procédure sont requises.

Droits de l'homme :

- Certification SA8000 / Responsabilité sociétale – encourage les organisations à développer, entretenir et appliquer des pratiques socialement acceptables sur le lieu de travail ;
- UN Global Compact – permet aux entreprises de s'engager à aligner leurs opérations et leurs stratégies sur dix principes universellement acceptés dans les domaines des droits de l'Homme, du monde du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption ;
- GRI – crée les conditions pour un échange transparent et fiable des données sur le développement durable ;
- Principes Équateur – sont une référence pour la détermination, l'évaluation et la gestion des risques sociétaux et environnementaux lors du financement de projets.
- Codes de conduite sur les conditions de vie sur les lieux de travail (par ex. le BSCI, le CIS, l'EICC, l'ETI, le FLA et le WRAP) – établissent des normes de performance concernant le travail forcé, le travail des enfants, la discrimination, la liberté d'association et les procédures disciplinaires.

Relations et conditions de travail :

- Certification SA8000 / Responsabilité sociétale – encourage les organisations à développer, entretenir et appliquer des pratiques socialement acceptables sur le lieu de travail ;
- Norme OHSAS18001 – permet aux organisations de gérer les risques opérationnels et d'améliorer leurs performances ;

- UN Global Compact – permet aux entreprises de s'engager à aligner leurs opérations et leurs stratégies sur dix principes universellement acceptés dans les domaines des droits de l'Homme, du monde du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption ;
- GRI – crée les conditions pour un échange transparent et fiable des données sur le développement durable ;
- Principes Équateur – sont une référence pour la détermination, l'évaluation et la gestion des risques sociétaux et environnementaux lors du financement de projets ;
- Codes de conduite sur les conditions de vie sur les lieux de travail (par ex. le BSCI, le CIS, l'EICC, l'ETI, le FLA et le WRAP) – établissent des normes de performance concernant les conditions de travail comme les heures de travail, la rémunération, les congés, les heures supplémentaires ainsi que la santé et la sécurité au travail.

L'environnement :

- Certification ISO 14001:2004 sur les Systèmes de management environnemental – démontre la responsabilité environnementale d'une organisation ;
- EMAS – permet aux organisations d'évaluer, de rendre compte et d'améliorer leurs performances environnementales ;
- Certifications BS EN 16001/ISO 50001 Système de management énergétique – aident les organisations à améliorer continuellement leur efficacité énergétique ;
- UN Global Compact – permet aux entreprises de s'engager à aligner leurs opérations et leurs stratégies

sur dix principes universellement acceptés dans les domaines des droits de l'Homme, du monde du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption ;

- GRI – crée les conditions pour un échange transparent et fiable des données sur le développement durable ;
- Certification IECQ HSPM (IECQ 080000) – développe des processus permettant d'identifier, de contrôler, de quantifier et de rapporter les taux de substances dangereuses et toxiques dans les produits fabriqués ou fournis.
- Norme ISO 14064 Comptabilité et vérification des gaz à effet de serre - apporte un ensemble intégré d'outils pour la quantification et la rédaction de rapports sur les émissions et les réductions d'émissions ainsi que des programmes d'appui destinés à réduire les émissions de gaz à effet de serre et les échanges de droits d'émission ;
- PAS2050 – évalue le cycle de vie des émissions de gaz à effet de serre issus des biens et des services ;
- Water Footprint (Water Footprint Network) – permet une meilleure gestion et utilisation des ressources en eau ;
- FSC (Certifications CoC et FM) – propose des normes reconnues dans le monde entier, une assurance pour les marques et des services d'accréditation pour les entreprises, les organisations et les communautés intéressées par l'exploitation durable des forêts ;
- Norme ISO14040: 2006 Management environnemental – apporte les principes et le cadre pour une évaluation du cycle de vie ;

- Principes Équateur – sont une référence pour la détermination, l'évaluation et la gestion des risques sociétaux et environnementaux lors du financement de projets ;
- Programmes WWF Hong Kong Low Carbon Office Operation Program / Low Carbon Manufacturer Program – luttent contre le changement climatique grâce à une meilleure gestion de l'empreinte carbone
- Certains Codes de conduite sur les conditions de vie sur les lieux de travail (par ex. le BSCI, l'EICC et le WRAP) – établissent des normes de performance concernant l'environnement
- Norme BS 8905 Guide pour une utilisation durable des matériaux – étudiera le cycle de vie des matériaux depuis leur extraction jusqu'à leur élimination (en cours d'élaboration) ;

Loyauté des pratiques :

- Certification SA8000 / Responsabilité sociétale – encourage les organisations à développer, entretenir et appliquer des pratiques socialement acceptables sur le lieu de travail ;
- UN Global Compact – permet aux entreprises de s'engager à aligner leurs opérations et leurs stratégies sur dix principes universellement acceptés dans les domaines des droits de l'Homme, du monde du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption ;
- GRI – crée les conditions pour un échange transparent et fiable des données sur le développement durable ;
- Principes Équateur – sont une référence pour la détermination, l'évaluation et la gestion des risques sociétaux et environnementaux lors du financement de projets.
- Code de conduite EICC – établit des normes de performance concernant l'éthique d'entreprise.
- Norme BS 8902 Système de certification pour le secteur de l'approvisionnement responsable en produits de construction (Spécification) – permet aux fournisseurs et aux contractants d'améliorer leur performance en développement durable.

- Norme BS 8903 Principes et cadre pour un approvisionnement durable (Guide) – émet des recommandations et des lignes directrices sur la manière d'adopter et d'intégrer des pratiques et des principes d'approvisionnement durable dans toute une organisation et sa chaîne logistique.

Questions relatives aux consommateurs :

- GRI – crée les conditions pour un échange transparent et fiable des données sur le développement durable ;
- Principes Équateur – sont une référence pour la détermination, l'évaluation et la gestion des risques sociétaux et environnementaux lors du financement de projets ;
- Norme ISO 13485:2003 Certification des dispositifs médicaux – pose les bases pour un système de management de la qualité conforme à la plupart des réglementations sur les dispositifs médicaux dans le monde ;
- Norme ISO 10002 – aide les organisations à créer un système de management des réclamations fiable et de grande qualité ;
- Norme ISO 9000 – améliore la productivité et la qualité d'une organisation ;
- Certification IECQ HSPM (IECQ 080000) – développe des processus permettant d'identifier, de contrôler, de quantifier et de rapporter les taux de substances dangereuses et toxiques dans les produits fabriqués ou fournis ;
- Norme ISO 27001:2005 Systèmes de management de la sécurité de l'information – assure la sécurité de l'information sur le long terme ;
- Norme ISO 20000 Certificat des technologies de l'information – démontre l'engagement vis-à-vis d'une infrastructure informatique fiable avec le soutien de professionnels ;
- Référentiels TAPA FSR /CTAP – démontrent la capacité à gérer de manière sûre les produits de grande valeur et très technologiques des clients ;
- Norme ISO28000: 2007 Système de management de la sûreté de la

chaîne d'approvisionnement – met en œuvre un système de management de la sûreté et intègre ce dernier dans l'ensemble du système de management de la qualité ;

- Certification FSSC 22000 – fournit des normes reconnues et supérieures pour la sécurité alimentaire ;
- Méthode des 5S – propose une méthodologie pour améliorer l'activité des entreprises ;
- Norme ISO 22716 Bonnes pratiques de fabrication des cosmétiques – pose des conditions très strictes pour assurer la sécurité des consommateurs ;
- Norme ISO/TS 16949 – définit les exigences en matière de système de management de la qualité pour la conception, le développement, la production et, le cas échéant, l'installation, et les prestations de service associées aux produits du secteur automobile ;
- Norme ANSI ESD S20.20-2007 – fournit les exigences nécessaires à la conception, l'établissement, la mise en œuvre et la maintenance d'un programme de contrôle des ESD ;
- Norme AS/EN 9100 – démontre l'implication d'une organisation dans la qualité de son secteur aéronautique
- Code de conduite EICC – établit des normes de performance concernant les restrictions sur le contenu des produits et l'étiquetage.

Engagement sociétal :

- GRI – crée les conditions pour un échange transparent et fiable des données sur le développement durable ;
- Principes Équateur – sont une référence pour la détermination, l'évaluation et la gestion des risques sociétaux et environnementaux lors du financement de projets.
- Norme BS 8904 Guide pour le développement durable des communautés – s'adressera aux communautés durables, permettant à toute communauté réelle ou virtuelle de surveiller ses progrès vers une pratique plus mature du développement durable (en cours d'élaboration, publication attendue pour mi-2011) ;

SECTION 6 - QUESTIONS CENTRALES DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

ISO 26000



Droits de l'homme

- Certification SA8000 / Responsabilité sociétale
- UN Global Compact
- GRI
- Principes Équateur
- Codes de conduite sur les conditions de vie sur les lieux de travail (par ex. le BSCI, le CIS, l'EICC, l'ETI, le FLA et le WRAP)

Relations et conditions de travail :

- Certification SA8000 / Responsabilité sociétale
- Norme OHSAS18001
- UN Global Compact
- GRI
- Principes Équateur
- Codes de conduite sur les conditions de vie sur les lieux de travail (par ex. le BSCI, le CIS, l'EICC, l'ETI, le FLA et le WRAP)

L'environnement :

- Certification ISO 14001:2004 sur les Systèmes de management environnemental
- EMAS
- Certification BS EN 16001/ISO 50001 Système de management énergétique
- UN Global Compact
- GRI
- Certification IECQ HSPM (IECQ 080000)
- Norme ISO 14064 Compatibilité et vérification des gaz à effet de serre
- PAS2050
- Water Footprint (Water Footprint Network)
- FSC (Certifications CoC et FM)
- ISO14040: 2006 Management Environnemental
- Principes Équateur
- Programmes WWF Hong Kong Low Carbon Office Operation Program / Low Carbon Manufacturer Program
- Certains codes de conduite que les conditions de vie sur les lieux de travail (par ex. le BSCI, l'EICC et le WRAP)
- Norme BS 8905 Guide pour une utilisation durable des matériaux

ISO 26000



Loyauté des pratiques :

- Certification SA8000 / Responsabilité sociétale
- UN Global Compact
- GRI
- Principes Équateur
- Codes de conduite EICC
- Norme BS 8902 Système de certification pour le secteur de l'approvisionnement responsable en produits de construction (Spécification)
- Norme BS 8903 Principes et cadre pour un approvisionnement durable (Guide)

Questions relatives aux consommateurs :

- GRI
- Principes Équateur
- Norme ISO 13485 : 2003 Certification des dispositifs médicaux
- Norme ISO10002
- Norme ISO9000
- Certification IECQ HSPM (IECQ 080000)
- Norme ISO27001 : 2005 Systèmes de management de la sécurité de l'information
- Norme ISO 20000 Certificat des technologies de l'information
- Référentiels TAPA FSR / CTAP
- Norme ISO28000 : 2007 Système de management de la sûreté de la chaîne d'approvisionnement
- Certification FSSC 22000
- Méthode des 5S
- Norme ISO 22716 Bonnes pratiques de la fabrication des cosmétiques
- Norme ISO/TS 16949
- Norme ANSI ESD S20.20-2007
- Norme AS/EN 9100
- Code de conduite EICC

Engagement sociétal :

- GRI
- Principes Équateur
- Norme BS 8904 Guide pour le développement durable des communautés

NORMES LIÉES À LA SECTION 7 DE LA NORME ISO 26000 : INTÉGRER LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Les lignes directrices de la Section 7 de la norme ISO26000 ont pour objectif de permettre aux organisations d'intégrer la responsabilité sociétale dans l'ensemble de leurs opérations et de leurs actions. Elles proposent des descriptions sommaires des méthodes suggérées, qui peuvent être complétées par les normes correspondantes et les lignes directrices déjà disponibles.

Communication

sur la responsabilité sociétale :

- GRI – crée les conditions pour un échange transparent et fiable des données sur le développement durable.

Améliorer la crédibilité de la responsabilité sociétale :

- Norme AA1000 relative aux missions d'assurance – propose une méthodologie aux professionnels de l'assurance afin d'évaluer si et à quel point une organisation adhère aux principes de responsabilité ;
- Norme internationale ISAE 3000 sur les missions d'assurance – fournit un cadre de base pour des audits à grande échelle concernant la surveillance de processus d'informations non financières ;
- GRI – crée les conditions pour un échange transparent et fiable des données sur le développement durable

Étudier et améliorer les actions

et pratiques d'une organisation concernant la responsabilité sociétale :

- Certification ISO 14001:2004 sur les Systèmes de management environnemental – démontre la responsabilité environnementale d'une organisation ;
- Norme OHSAS18001 – permet aux organisations de gérer les risques opérationnels et d'améliorer leurs performances ;
- Certification SA8000 / Responsabilité sociétale – encourage les organisations à développer, entretenir et appliquer des pratiques socialement acceptables sur le lieu de travail ;
- Norme BS 8900 Lignes directrices pour le management du développement durable – aide les organisations à développer une approche du développement durable ;
- Norme BS 8901 Système de management du développement durable – définit la spécification pour un système de management du développement durable de l'homologation du management d'événements.
- Norme BS 8902 Système de certification pour le secteur de l'approvisionnement responsable en produits de construction (Spécification) – permet aux fournisseurs et aux contractants d'améliorer leurs performances en développement durable.

- Norme BS 8903 Principes et cadre pour un approvisionnement durable (Guide) – émet des recommandations et des lignes directrices sur la manière d'adopter et d'intégrer des pratiques et des principes d'approvisionnement durable dans toute une organisation et sa chaîne logistique ;
- Norme BS 8909 Spécification pour un système de management du développement durable pour les films – définira les exigences visant à améliorer le développement durable de l'industrie cinématographique britannique (en cours d'élaboration)
- Norme AA1000 sur les principes de responsabilité – fournit un cadre aux organisations pour identifier, établir des priorités et faire face aux défis posés par le développement durable.
- Certains Codes de conduite (par ex. le BSCI, l'EICC et l'ETI) – comprennent des exigences pour les systèmes de management concernant les conditions de vie sur le lieu de travail.
- SEDEX (audit SMETA) – est une compilation des meilleures pratiques de techniques d'audit du commerce éthique, visant à aider les auditeurs expérimentés à mener des audits de grande qualité qui seront acceptés par de multiples distributeurs et marques.

SECTION 7 - INTÉGRER LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

ISO 26000



Communication sur la responsabilité sociétale :

- GRI



Améliorer la crédibilité de la responsabilité sociétale :

- Norme AA1000 relative aux missions d'assurance
- Norme internationale ISAE 3000 sur les missions d'assurance
- GRI



Étudier et améliorer les actions et pratiques d'une organisation concernant la responsabilité sociétale :

- Certification ISO 14001:2004 sur les Systèmes de management environnemental
- Norme OHSAS18001
- Certification SA8000 / Responsabilité sociétale
- Norme BS 8900 Lignes directrices pour le management du développement durable
- Norme BS 8901 Système de management du développement durable
- Norme BS 8902 Système de certification pour le secteur de l'approvisionnement responsable en produits de construction (Spécification)
- Norme BS 8903 Principes et cadre pour un approvisionnement durable (Guide)
- Norme BS 8909 Spécification pour un système de management du développement durable pour les films
- Norme AA1000 sur les principes de responsabilité
- Certains Codes de conduite (par ex. le BSCI, l'EICC et l'ETI)
- SEDEX (audit SMETA)

V. ÉTAPES VERS LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Une fois que les organisations ont pleinement compris la norme ISO 26000 et ses liens avec les autres normes et lignes directrices, la difficulté qu'elles rencontrent est de savoir par où commencer. Un certain nombre d'étapes sont nécessaires pour gérer le développement durable, ainsi que pour mesurer et améliorer les performances d'une organisation dans le domaine de la responsabilité sociétale.

ÉTAPE 1 : Réaliser un diagnostic : prendre conscience des impacts des activités et des décisions de l'organisation sur l'environnement et la société, reconnaître ses parties prenantes, évaluer ses forces et ses faiblesses et définir ses priorités. Cela peut comprendre une analyse de l'écart entre les performances de l'organisation et les éléments de la norme ISO 26000.

ÉTAPE 2 : Identifier les initiatives existantes au sein de l'organisation - de nombreuses initiatives volontaires sont spécifiées dans l'annexe de la norme ISO 26000. Les liens avec les autres normes, les documents d'orientation et d'autres systèmes sont consultables dans ce document.

ÉTAPE 3 : Entamer une formation interne des dirigeants et des employés pour s'assurer que les comportements socialement responsables soient mis en œuvre dans toute l'organisation et intégrés à ses activités quotidiennes.

ÉTAPE 4 : Envisager une évaluation externe des performances en matière de responsabilité sociétale.

ÉTAPES SUIVANTES : Construire des réseaux et améliorer les performances.

La norme ISO 26000 peut servir de base à un système d'évaluation définissant et mesurant les performances et améliorations d'une organisation dans le domaine des comportements socialement responsables. Tout comme la norme, ce système d'évaluation convient à toutes les organisations et doit étudier la situation actuelle de l'organisation par rapport au cadre, indépendamment de toute action passée liée à la responsabilité sociétale.

Une évaluation ISO 26000 doit comprendre trois domaines clés liés aux sections de la norme et noter une organisation selon chacun d'eux, puis donner une note globale à l'organisation :

Domaine	Section dans la norme ISO 26000
Principes de responsabilité sociétale	4
Identifier la responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes	5
Lignes directrices relatives aux questions centrales de responsabilité sociétale	6

Seule l'évaluation de l'ensemble des trois sections permet d'attribuer une note globale de performance à l'organisation. La note globale couvrant les trois domaines peut ensuite être reliée à un niveau de performance, chacun d'eux devant correspondre à un degré de performance croissant.

Idéalement, une organisation devrait faire l'objet d'une évaluation au début de la mise en place du programme de responsabilité sociétale. Il est conseillé d'appliquer ensuite cet outil sous la forme d'une méthode d'évaluation continue, permettant de définir des objectifs pour l'organisation.

Une performance améliorée dans le cadre de la norme ISO 26000 démontrera clairement qu'une organisation a entrepris des actions positives pour contribuer au développement durable. Au fil du temps, une organisation doit viser à progresser dans les différents niveaux de performance associés.

VI. LES AVANTAGES DE RESPECTER LA NORME ISO 26000

Toute organisation décidant de respecter cette norme optimisera ses processus, systèmes de gestion et activités liés à la responsabilité sociétale. Elle contribuera également au développement durable à l'échelle mondiale.

Ces organisations bénéficieront ainsi de nombreux résultats positifs, par exemple :

1. Un avantage concurrentiel sur les entreprises n'ayant fait l'objet d'aucune évaluation par rapport à la norme et, par conséquent, incapables de démontrer la performance de leur comportement socialement responsable ;
2. De meilleures relations avec les parties prenantes, les clients et les fournisseurs, qui auront une meilleure opinion de ces organisations en raison de leur engagement en matière de comportement socialement responsable ;
3. Une meilleure motivation du personnel et une capacité à attirer et à conserver la main-d'œuvre qualifiée ;
4. Une meilleure réputation au sein de la communauté financière.

Les organisations manifestant leur engagement en matière de comportement socialement responsable bénéficieront du soutien des gouvernements et des communautés locales. Elles jouiront en outre de bonnes relations avec leurs fournisseurs et de la bienveillance des clients. Les bénéfices sont d'ores et déjà importants, mais dans un monde de plus en plus centré sur la sécurisation de notre avenir et de celui des générations futures, le fait d'apporter la preuve de sa responsabilité sociétale ne pourra qu'engendrer des bénéfices qui grandiront avec le temps. Toute entreprise s'engageant aujourd'hui dans un processus d'évaluation sera en bonne place pour démontrer ses stratégies de responsabilité sociétale d'entreprise si on lui demandait.



VII. CONCLUSION

La norme ISO 26000 combine les bénéfices de l'engagement pour un comportement socialement responsable avec la capacité de répondre à la demande mondiale grandissante pour des opérations plus transparentes et éthiques. La norme ISO 26000 répond à un ensemble de sujets clés liés aux problèmes sociétaux et environnementaux, dans le but final de promouvoir le développement durable. Son cadre directeur et ses liens étroits avec d'autres normes et méthodes d'évaluation signifient qu'elle peut être utilisée seule ou associée à d'autres référentiels et normes disponibles. Elle apporte un soutien et de la valeur à toute organisation, quelles que soient sa taille et sa complexité, et envoie un signal fort sur sa crédibilité et ses engagements sociétaux et environnementaux.

À PROPOS DE L'AUTEUR

Rebecca Bowens

Responsable Produit RSE, Groupe SGS

Rebecca Bowens est responsable du développement et de la fourniture de tous les services mondiaux de vérification des rapports et d'évaluation de la responsabilité sociétale chez SGS. En outre, elle forme également tout le personnel SGS sur ce sujet et étudie continuellement les meilleures pratiques du domaine.

En tant qu'auditeur environnemental agréé et auditeur des systèmes sociétaux expérimenté avec plus de 12 ans d'expérience dans le conseil sociétal, éthique et environnemental, ainsi que dans la formation, l'audit, la vérification et l'assurance, Rebecca apporte la richesse de son expertise et de ses connaissances. Elle a beaucoup travaillé dans les domaines de la gestion environnementale, de la responsabilité sociétale et éthique, ainsi que dans la responsabilité développement durable et entreprise. Elle est également titulaire d'un MSc en Surveillance et évaluation de l'environnement.

À PROPOS DE SGS

SGS est le leader mondial de l'inspection, de la vérification, du contrôle, de l'analyse et de la certification. Reconnue comme la référence en termes de qualité et d'intégrité, SGS emploie plus de 64 000 collaborateurs, et exploite un réseau de plus de 1250 bureaux et laboratoires à travers le monde. SGS regarde constamment au-delà des attentes de ses clients et de la société, afin d'offrir au marché des services de pointe partout où ils sont nécessaires.

Les partenariats avec SGS permettent d'optimiser les performances des processus, d'améliorer les compétences et de bénéficier de chaînes logistiques cohérentes et conformes, tout en maximisant la durabilité des relations client. Vous disposez ainsi d'un avantage concurrentiel. En travaillant avec le leader mondial, vous faites progresser votre engagement au plus haut niveau de la gestion du développement durable.

SGS se prévaut d'une grande expérience en matière de lancement et d'exécution réussie de projets internationaux complexes et à grande échelle. Nous sommes présents dans chaque région du globe. Nos collaborateurs parlent la langue et connaissent la culture du marché local, ils savent opérer au niveau international de manière cohérente, fiable et efficace. Organisme indépendant leader du marché, SGS aide les organisations à optimiser leurs performances liées au développement durable.

**POUR EN SAVOIR PLUS,
VISITEZ WWW.FR.SGS.COM/ISO26000 OU ÉCRIVEZ À
FR.CERTIFICATION@SGS.COM.**

INFORMATIONS SUR LE DROIT D'AUTEUR (COPYRIGHT)

Les informations que contient ce document représentent l'avis actuel de SGS SA sur les questions examinées à la date de publication. Le fait que SGS doive suivre les évolutions des marchés ne doit pas être interprété comme un engagement de la part de SGS, qui ne peut garantir l'exactitude de toutes les informations présentées après la date de publication.

Ce livre blanc est fourni uniquement à titre d'information. SGS n'offre aucune garantie, explicite, implicite ou légale quant aux informations contenues dans ce document.

Il relève de la responsabilité de l'utilisateur de respecter toutes les lois applicables relatives au droit d'auteur. Sans se limiter aux droits d'auteur, aucune partie de ce document ne peut être reproduite, enregistrée ou introduite dans un système d'extraction, ou transmise sous aucune forme ou par aucun moyen (électronique, mécanique, par photocopie, enregistrement ou par un autre moyen), ou à toutes fins, sans l'autorisation écrite expresse de SGS.

SGS peut avoir des brevets, des applications brevetées, des marques déposées ou d'autres droits de propriété intellectuelle couvrant les sujets abordés dans ce document. Sauf disposition contraire expresse fournie dans un contrat de licence écrit émanant de SGS, le document fourni ne vous donne aucune licence pour ces brevets, ces marques déposées, ces droits d'auteur, ou d'autre propriété intellectuelle.

TOUTE REPRODUCTION, ADAPTATION OU TRADUCTION DE CE DOCUMENT SANS AUTORISATION ECRITE PREALABLE EST INTERDITE, SAUF DANS LES CAS PERMIS PAR LES LOIS REGISSANT LES DROITS D'AUTEUR. © SGS SA 2011. TOUS DROITS RÉSERVÉS.

WWW.SGS.COM
WWW.FR.SGS.COM