Norme ISO 26000

Université de Reims – Association Master 2 SQHE

24 - 03 - 2012

CLAUDINE VLAJCIC

claudine_vlajcic@hotmail.com

La norme ISO 26000, en synthèse :

- Vise à fournir les « lignes directrices relatives à la **Responsabilité Sociétale** »* (RS)
- Pour **tout type d'organisation** (entreprises, collectivités, ONG, syndicats…) quelle que soit sa taille et ses domaines d'actions
- À **une échelle internationale**
  - Unique norme en la matière, qui date de novembre 2010
- Son application est entièrement **volontaire**
- Elle n'est **pas certifiable/certifiante**

*: cf; NF ISO 26000, nov. 2010, Titre du document

ISO 26000, claudine_vlajcic@hotmail.com

Quel périmètre abordé aujourd'hui?

Eléments principaux relatifs à :

- La norme
- Sa mise en place
- L'évaluation de sa mise en place concrète dans une organisation

Sous quels angles ?

- Les faits (la norme)
- Les commentaires de l'AFNOR
- Mes commentaires

Des questions préalables de vocabulaire...

NORME

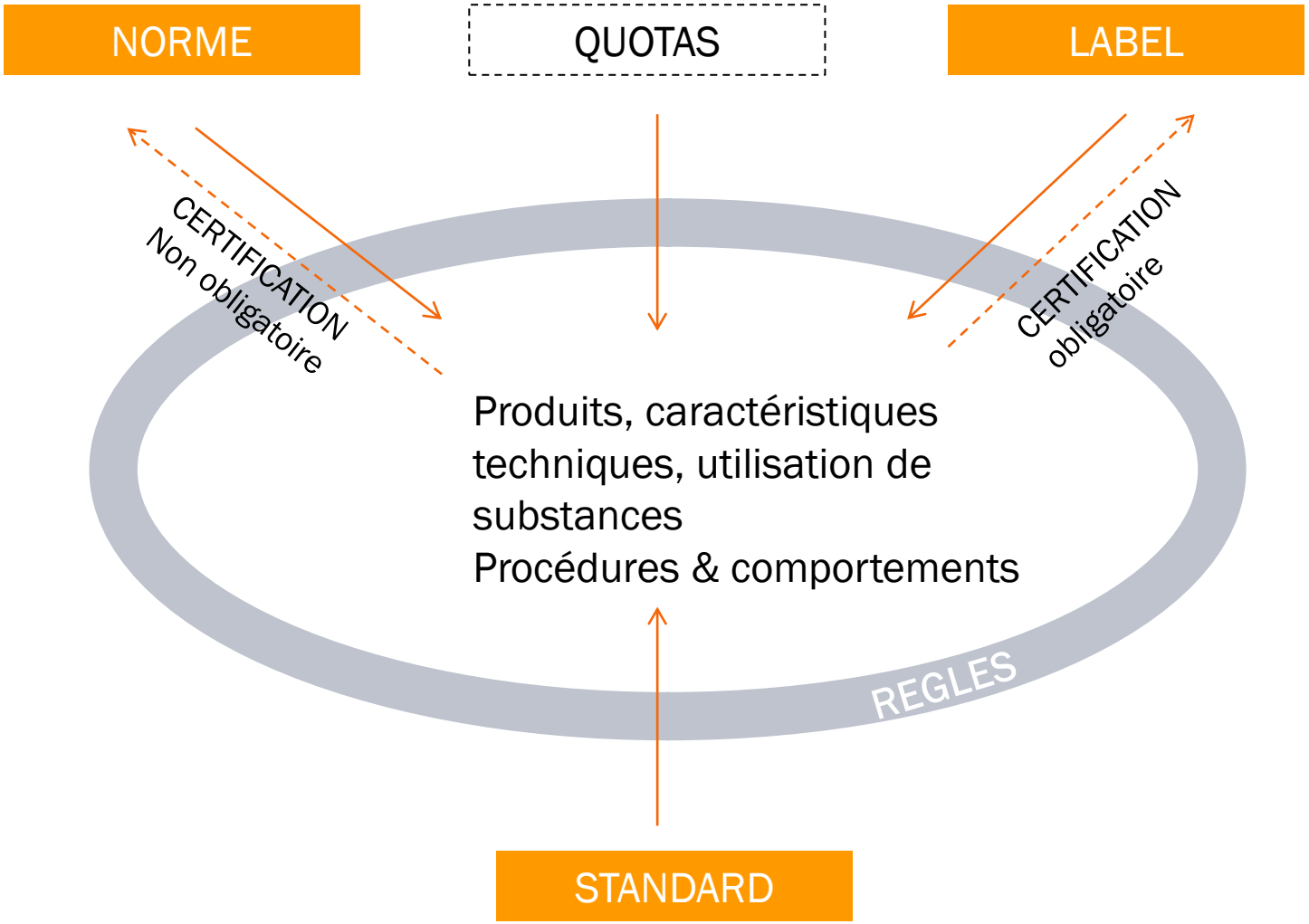
ISO

26 000

Des concepts faussement équivalents

- Norme
- Label
- Standard
- Certification

Des concepts faussement équivalents



ISO 26000, claudine_vlajcic@hotmail.com

Des concepts faussement équivalents

- **Norme** (« Standard » en anglais)
  - Résultat d'un consensus élaboré par un processus dit de normalisation
  - Au niveau national ou international
  - Le plus souvent par des organismes d'État mais pas forcément
    - Dans l'acceptation européenne, émane des organismes officiels de normalisation
  - L'ISO (International Organization for Standardization) et le CEI (Commission Electrotechnique Internationale) donnent la définition suivante :
    - Document « établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné »
  - Pas forcément obligatoire : son application résulte d'un choix du fabriquant ou des exigences d'un client.
    - Obligatoire dans certains cas, par ex. pour des raisons d'ordre public de santé, de sécurité, de préservation de l'environnement
      - Ex. : normes applicables aux installations électriques en France et aux jouets pour enfants en Europe
  - Pas forcément certifiable

* : Directives ISO/CEI – partie 2 : Règles de structure et de rédaction des Nomes internationales, cinquième édition, 2004 (§ 3.1.) [1] [archive]

ISO 26000, claudine_vlajcic@hotmail.com

Des concepts faussement équivalents

- Label
  - Mention attribuée à l'initiative d'une organisation (par différence avec un consensus entre différentes instances)
  - Cette organisation est souvent privée mais pas forcément
  - En France : labels français officiels (ex. Réserves Naturelles) et labels non officiels (ex. Miss France)
  - Ces mentions se veulent valorisantes (par différence avec des règles optimales)
  - Sont délivrées sur base d'une certification qui impose à ses adhérents une démarche spécifique dans un cadre contractuel précis
  - Son succès réside dans la taille du groupe d'acteurs qui adopte les règles relatives à cette mention
  - Démarche toujours volontairement choisie
  - National (ex. : label Agriculture Biologique, ou label AB), ou international (ex. : label Forest Stewardship Council) et notamment européen

Des concepts faussement équivalents

- **Standard** (“standard *de facto”* en anglais *)*
  - Un référentiel publié par une entité privée autre qu’un organisme de normalisation ou non approuvé par un de ces organismes, pour un usage national ou international.
  - Fait statistique :
    - On parle de standard à partir du moment où le référentiel a une diffusion large (ex. quand les ordinateurs « PC » se sont imposés, statistiquement en termes de marché, sur les « Mac »)

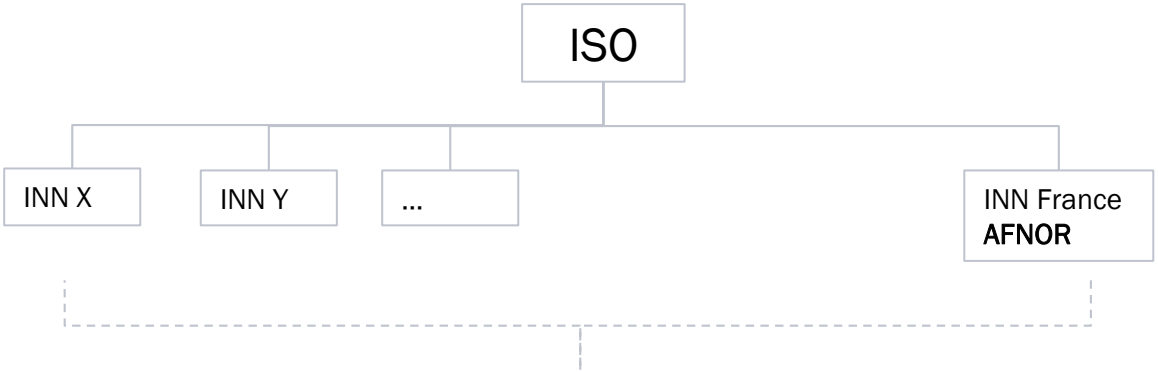
Des concepts faussement équivalents

- Certification
  - Processus formel (publique ou pas) par lequel la réalité du respect d'une norme ou des règles d'un label, est constatée
  - Organismes certificateurs en France, ex. : AFNOR, Ecocert
  - Labels : par définition une certification est nécessaire à l'obtention d'un label
  - Normes : peuvent ou pas être certifiables

ISO

- Organisme de normalisation
  - Organismes reconnus par les autorités publiques au niveau national ou international
  - Constitués soit par des États, soit par des consortiums de professionnels.
  - Dans l'acceptation européenne, la norme émane des organismes officiels de normalisation.
  - Exemples d'organismes de normalisation :
    - Organismes nationaux :
      - AFNOR : Association Française de Normalisation
      - ANSI : American National Standards Institute
      - BSI : British Standards Institute
      - DIN : Deutsches Institut für Normung
      - JSA: Japanese Standards Association
    - Organismes internationaux :
      - CEI : Commission électrotechnique internationale
      - CEN : Comité européen de normalisation
      - ISO (en anglais) : Organisation internationale de normalisation

ISO



163 membres Instituts Nationaux de Normalisation (INN) de pays industrialisés, en développement et en transition ; de toutes tailles et de toutes régions

- « Norme ISO » se veut être un consensus international sur les connaissances les plus avancées s'agissant du sujet traité.
- Plus de 18 400 normes
- Large panel de secteurs d'activité de l'économie (agriculture, bâtiment, ingénierie mécanique, fabrication, distribution, transports, dispositifs médicaux, technologies de l'information et de la communication, environnement, énergie, management de la qualité, évaluation de la conformité et services)
- Experts directement issus des secteurs de l'industrie, de la technique et de l'économie qui ont identifié le besoin d'une norme et qui l'appliquent par la suite. À ces experts peuvent s'adjoindre d'autres spécialistes représentant des organismes gouvernementaux, des laboratoires d'essais, des groupements de consommateurs, des milieux universitaires et des organisations internationales gouvernementales et non gouvernementales.

AFNOR

- Activités :
  - Normalisation
  - Edition
  - Formation
  - Certification

- Organisation chargée par décret d'un **intérêt général** de coordination du système français de normalisation aux niveaux national, européen et international
- En exerçant le reste de ses activités dans le domaine concurrentiel

Pourquoi une norme ISO 26000 ?

Historique non exhaustif :

- Différents textes relatifs au DD et à la RSE : Rapport Brundtland NU (1987), Livre Vert Commission Européenne «Promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises » (2001), Global Compact NU (1999) spécifiquement pour les entreprises
- 1995 : Système de management environnemental et d'audit (**EMAS**) de l'Union Européenne
- 1997 : Global Reporting Initiative (**GRI**) du PNUE et du CERES : lignes directrices et normes pour le reporting environnemental et sociétal.
- Fin 1990s : **norme SA 8000**: (en anglais *Social Accountability Standard 8000*) : conditions de travail, interdiction du travail des enfants, du travail forcé, etc.
- 2001 : **reporting RSE obligatoire pour les entreprises française cotées en Bourse** ; extension du périmètre d'entreprises prévue dans le Grenelle Environnement 2 (cf. agences de notation ex. Vigéo)
- 2003 : norme **SD 21000** de l'AFNOR : prémisses ISO26000 (management durable et entreprises)
- 2004 : **norme ISO 14000 :** management environnemental, éco-conception, réduction des impacts environnementaux des produits et services, audit du système environnement, Indicateurs, cycle de vie
- 2004 **: Label français de la Responsabilité Sociale des Centres de Relations Clients** de l'ALRS

Pourquoi une norme ISO 26000 ?

- Responsabilité Sociale/Sociétale des Entreprises (RSE) = « la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable »*[DD].
- En anglais CSR (Corporate Social Responsibility)
- ISO 26000 : pallier l'absence d'une déclinaison du DD au niveau de **toutes les organisations** (RSO) et commune sur le plan **international**
- En prenant en compte **l'ensemble des 3 piliers du DD**
  - Environnemental
  - Social / Sociétal
  - Economique
- En sus des normes, quotas et autres règles qui s'appliquent obligatoirement sur des sujets précis, ex. émissions CO2

* : cf. Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable, du Transport et du Logement, http://www.developpement-durable.gouv.fr/Responsabilite-societale-des.html, 21/03/0212

Responsabilité Sociétale des Organisations

- RSO = Extension de la RSE à toutes les organisations
- RSE dans le détail (2001) :

« Être socialement responsable signifie non seulement satisfaire pleinement aux obligations juridiques applicables, mais aussi aller au-delà et investir "davantage" dans le capital humain, l'environnement et les relations avec les parties prenantes. L'expérience acquise avec l'investissement dans des technologies et pratiques commerciales écologiquement responsables suggère qu'en allant plus loin que le respect de la législation, les entreprises pouvaient accroître leur compétitivité. [...] par exemple dans le domaine de la formation, des conditions de travail ou des relations entre la direction et le personnel, peut également avoir des retombées directes sur la productivité. C'est ainsi que s'ouvre une voie permettant de gérer le changement et de concilier le développement social et une compétitivité accrue. La responsabilité sociale des entreprises ne devrait néanmoins pas être vue comme un substitut à la réglementation ou à la législation concernant les droits sociaux ou les normes environnementales, y compris à l'élaboration d'une nouvelle législation appropriée. Dans les pays où de telles réglementations n'existent pas, les efforts devraient se concentrer sur la mise en place du cadre réglementaire ou législatif adéquat afin de définir une base équitable, à partir de laquelle les pratiques socialement responsables peuvent être développées. »*

ISO 26000, claudine_vlajcic@hotmail.com

* : cf. Commission Européenne, Livre Vert «Promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises », http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=fr&type_doc=COMfinal&an_doc=2001&nu_doc=366, point 2.21 et 2.22, 21/3/12

Responsabilité Sociétale des Organisations

- RS(O) dans l'ISO 26000 :

« Responsabilité d'une organisation [...] vis-à-vis des impacts [...] de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement [...], se traduisant par un comportement éthique [...] et transparent qui

- contribue au développement durable [...] , y compris à la santé et au bien-être de la société;
- prend en compte les attentes des parties prenantes [...];
- respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement [...];
- est intégré dans l'ensemble de l'organisation [...] et mis en oeuvre dans ses relations

NOTE 1 Les activités comprennent des produits, des services et des processus.

NOTE 2 Les relations correspondent aux activités de l'organisation au sein de sa sphère d'influence [...] »*

ISO 26000, claudine_vlajcic@hotmail.com

*: NF ISO 26000, nov. 2010, point 2.18

Des définitions de base évidentes ?

ISO 26000

- **ORGANISATION** : « entité ou groupe de personnes et d'installations, structuré sur la base de responsabilités, d'autorités et de relations, et ayant des objectifs identifiables »*
- **BIEN ETRE** : non défini
- **Comportement ETHIQUE** : « comportement conforme aux principes acceptés d'une conduite juste ou bonne dans le contexte d'une situation particulière, et en cohérence avec les normes internationales de comportement [...] »*. « [...] fondé sur les valeurs de l'honnêteté, de l'équité et de l'intégrité. Ces valeurs impliquent que l'on se préoccupe d'autrui, des animaux et de l'environnement [...] »**
- **ENVIRONNEMENT** : « milieu naturel dans lequel opère une organisation, constitué de l'air, de l'eau, des sols, des ressources naturelles, de la flore, de la faune, des êtres humains, de l'espace extérieur, y compris leurs interactions. NOTE Dans ce contexte, le milieu s'étend de l'intérieur de l'organisation à l'échelle mondiale. »*
  - Cf définition différente d'un R.SOLOW, Prix Nobel d'Economie en 1987 : ce qui compte et ce qui est à préserver, ce n'est pas l'aluminium en tant que ressource mais notre capacité à faire ce que l'on parvient à construire avec l'aluminium

ISO 26000, claudine_vlajcic@hotmail.com

*: cf. NF ISO 26000, nov. 2010, point 2. ; ** : point 4.4

Des concepts « équivalents »...?

RSE/RSO

ECOLOGIE

DEVELOPPEMENT DURABLE

ETHIQUE

ENVIRONNEMENT

Des concepts équivalents…?

Objectif par rapport aux nouveaux enjeux :

DEVELOPPEMENT DURABLE

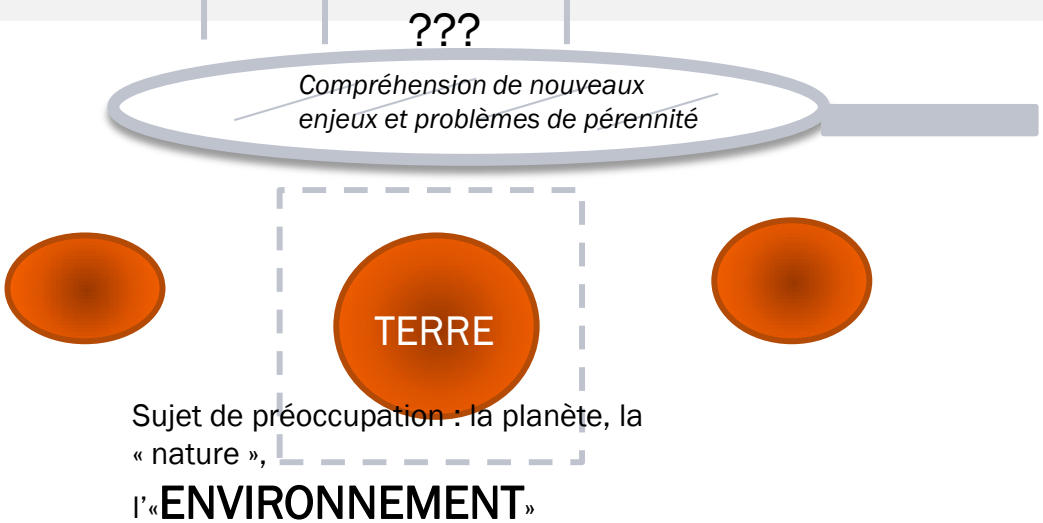
Propositions complètes de moyen au niveau macroéconomique : toujours absentes

Quotas, ISR, etc.

Un des moyens au niveau des organisations individuelles : **RSO**

Choix dans différents domaines, notamment dans celui de **l'ETHIQUE** (ex. comment répartir des ressources limitées ? De manière « juste » : peut signifier des choses très différentes concrètement) + Attention à la confusion entre le domaine de l'éthique et l'adjectif « éthique ».

ECOLOGIE POLITIQUE
ECOLOGISTE
ECOLOGISME



Nouvelle grille d'analyse :

ECOLOGIE

ECOLOGUE

(science)

Sujet de préoccupation : la planète, la « nature »,

l'«**ENVIRONNEMENT**»

ISO 26000, claudine_vlajcic@hotmail.com

Enjeux de la construction de l'ISO 26000 : Consensus

- Demande de norme initiée par les consommateurs
- 5 ans de travail
- Représentations : consommateurs, travailleurs (syndicats), ONG, autorités publiques, entreprises, experts (recherches, conseils, etc.)
- 88 pays votant* :
  - Pour : 72
  - Abstention :11 (dont Islande, Australie, Allemagne, Autriche)
  - Contre : 5 (USA, Inde, Luxembourg, Turquie, Cuba)

* : AFNOR « ISO 26000 Responsabilité Sociétale ; comprendre, déployer, évaluer »: p.49 – 54

Périmètre et contenu

3 concepts centraux

- Périmètre de responsabilité en termes d'impact :
  - La « sphère d'influence d'une organisation »
- Les interlocuteurs
  - Les « Parties Prenantes »(PP)
  - Attention : les « attentes de la société », éventuellement plus larges que celles des PP, doivent également être prises en compte
- Le forme et le niveau des exigences :
  - Les « lignes directrices » (en dehors du cadre strictement règlementaire)

La sphère d'influence

- « Série ou étendue des relations **politiques, économiques ou d'autre nature** sur lesquelles un organisation a la capacité d'affecter les décisions ou activités d'individus ou d'organisation. Note : la capacité d'influence n'implique pas en elle-même une responsabilité d'exercer cette influence »*

- Le fil conducteur : impact des décisions de l'organisation dans la cascade éventuelle des influences

*: cf. NF ISO 26000, nov. 2010, point 2.

ISO 26000, claudine_vlajcic@hotmail.com

La sphère d'influence

- La détermination de la sphère d'influence, sur base de :
  - Chaîne de valeur des produits
    - Analyse des coûts et de la valeur économique et eventuellement compétitive de chaque activité de l'organisation
  - Cycle de vie des produits
    - Ensemble des différentes phase de vie physique et économique d'un produit/service
  - 7 « questions centrales »
  - Effets indirects au sein de la sphère d'influence (ex. externalisation et cascade de sous-traitance)

Cohérent avec les hypothèses d'économie de marché actuelles
Dépasse les hypothèses

Parties prenantes

- « Individu ou groupe ayant un intérêt dans les activités ou décisions d'une organisation »*
  - « Intérêt » : dans le sens d'être affecté par une activité ou une décision de l'organisation
  - Pas de consensus sur une définition plus précise (ex. contractuel versus non contractuel, etc.)
  - Les parties prenantes peuvent avoir des intérêts qui ne sont pas compatibles avec les attentes de la société dans son ensemble et celles de l'organisation
  - Le dialogue avec les parties prenants doit viser à faire émerger le point de vue de celles-ci ; l'organisation est alors éclairée sur les éventuelles conséquences de ces décisions sur les partie prenantes
    - Pas de définition des limites de ce qui doit être accepté des parties prenantes
    - Importance du dialogue bilatéral

- NOTE sur la prise en compte de l'ensemble de la société.
  - « La responsabilité sociétale implique que soient comprises les attentes générales de la société. [....] entre autres, de valeurs éthiques largement partagées » **

*: cf. NF ISO 26000, nov. 2010, point 2 ; ** : point 3.3.2.

ISO 26000, claudine_vlajcic@hotmail.com

Parties prenantes

- Exemples (AFNOR)
  - Internes :
    - Direction
    - Employés
    - Actionnaires
  - Externes
    - Fournisseurs
    - Employés intérimaires
    - Banquiers
    - Assureurs
    - Sous-traitants
    - Futur embauchés
    - Préfectures
    - Tribunaux
    - Agence de l'eau
    - Syndicats
    - ONU

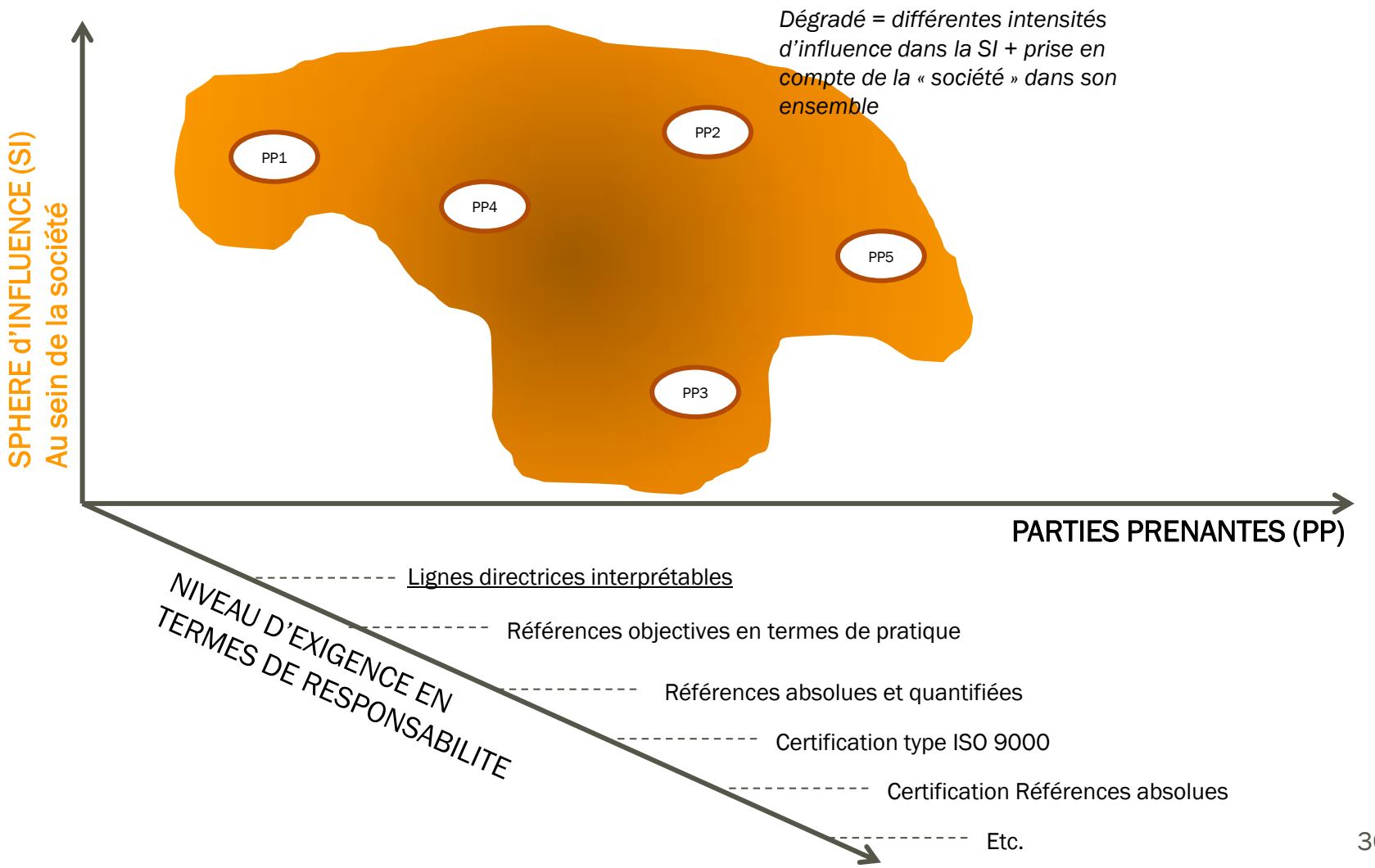
Niveau d'exigence
Ligne Directrice

- Pas de « doit »* mais « il convient de »* - dans l'esprit de recommandations
  - « Une Norme internationale fournissant des lignes directrices ne comporte pas d'exigence mais peut fournir des recommandations »*
  - « La présente Norme internationale est destinée à fournir des lignes directrices aux organisations concernant la responsabilité sociétale et peut être utilisée dans la définition des politiques publiques. »**
  - « elle n'est pas destinée à servir de base à une action en justice, une plainte, des arguments à décharge ou toute autre réclamation dans des procédures internationales, nationales ou autres. Elle n'est pas destinée à être citée comme une preuve de l'évolution du droit coutumier international. »**

ISO 26000, claudine_vlajcic@hotmail.com

* :cf. NF ISO 26000, encadre 1; ** : point 1

3 concepts centraux



Principes de responsabilité
Dans la sphère d'influence et vis à vis des PP

- La redevabilité
  - Répondre de ces décisions/en assumer les conséquences
  - En rendre compte
- La transparence
  - Assurer un accès à l'information des personnes concernées par un décisions ; pas de divulgation de secrets industriels
- Le comportement éthique
- La reconnaissance des parties prenantes
- Le respect de la loi & la prise en compte des normes internationales de comportement
- Le respect des Droits de l'Homme
- + principes plus spécifiques selon les 7 « questions centrales » (ex. précaution pour l'environnement)

Les 7 « questions centrales »
Volonté « holistique »

1. Gouvernance de l'organisation ET
2. Droits de l'Homme ET
3. Relations et conditions de travail ET
4. Environnement ET
5. Loyauté des pratiques ET
6. Questions relatives aux consommateurs ET
7. Questions relatives aux communautés et développement loca

Note : les aspects économiques, de santé, de sécurité et de chaîne de valeur sont, quand cela est pertinent, traités au sein des 7 « Questions principales ».

Niveau d'exigence : toutes les Questions doivent être envisagées. Une liberté existe au niveau des sous-thèmes dans chacune de ces Questions, en termes de priorité et de pertinence

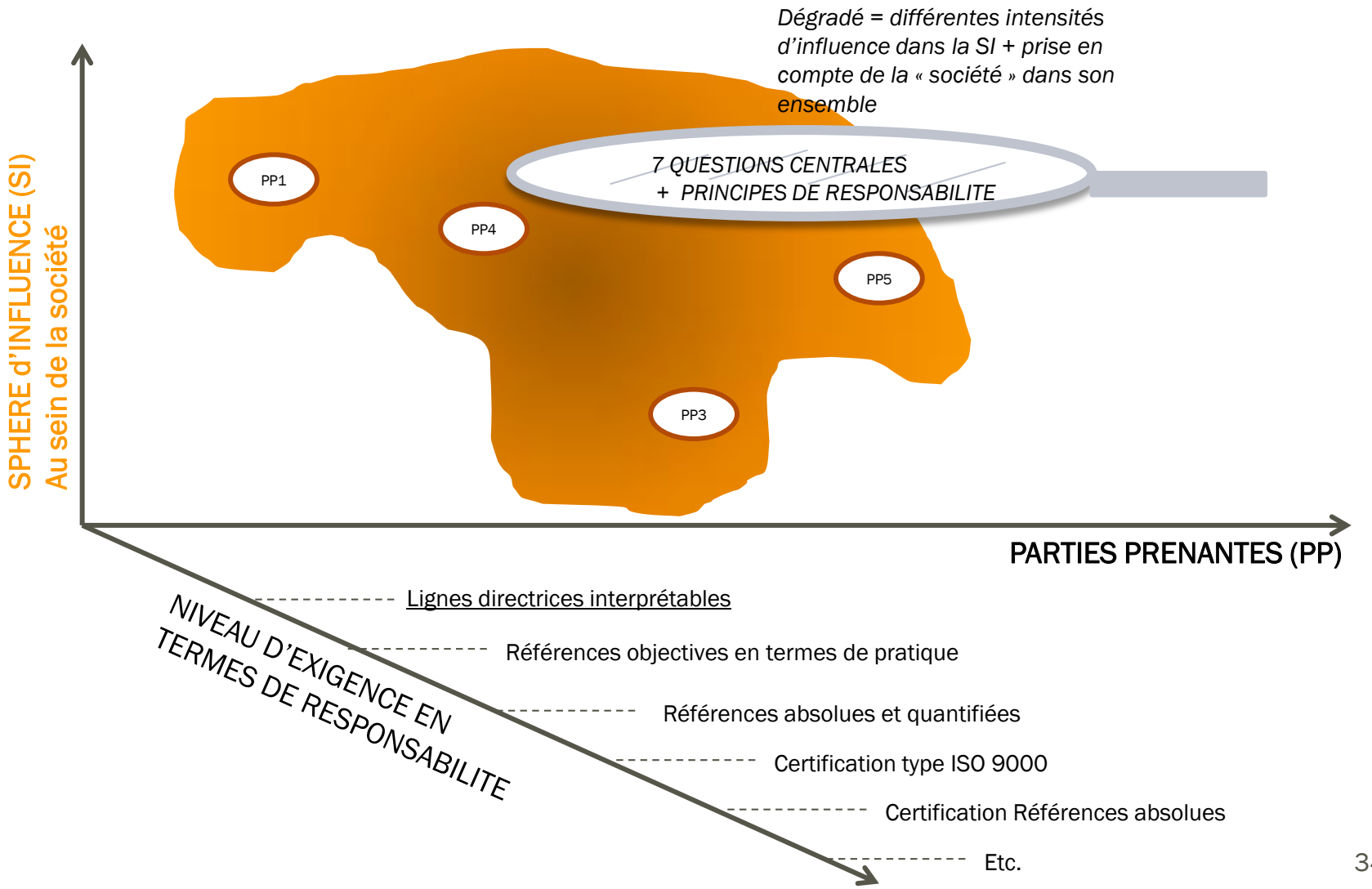
ISO 26000, claudine_vlajcic@hotmail.com

Les 7 « questions centrales »
Sous-thèmes

1. Gouvernance de l'organisation
   - [Principes, vision, valeur, approche stratégique et objectif, surveillance des performances, amélioration de l'organisation]
2. Droits de l'Homme (D.H)
   - Devoir de vigilance
   - Situations présentant un risque
   - Prévention de la complicité
   - Remédier aux atteintes aux D.H
   - Discrimination et groupes vulnérables
   - Droits civils et politiques
   - Droits économiques, sociaux et culturels
   - Principes fondamentaux et droits du travail
3. Relations et conditions de travail
   - Emploi et relations employeur/employé
   - Condition de travail et protection sociale
   - Dialogue social
   - Santé et sécurité au travail
   - Développement du capital humain
4. Environnement
   - Prévention de la pollution
   - Utilisation durable des ressources
   - Atténuation des changements climatiques et adaptation
   - Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitations des habitats naturels
5. Loyauté des pratiques
   - Lutte contre la corruption
   - Engagement politique responsable
   - Concurrence loyale
   - Promotion de la RS dans la chaîne de valeur
   - Respects des droits de propriété
6. Questions relatives aux consommateurs
   - Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats
   - Protection de la santé et de la sécurité
   - Consommation durable
   - Services après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges
   - Protection des données et de la vie privée
   - Accès aux services essentiels
   - Education et sensibilisation
7. Communautés et développement local
   - Implication auprès des communautés
   - Education et culture
   - Création d'emplois et dévelop. des compétences
   - Développement des technologies et accès à la techno.
   - Création de richesses et de revenus
   - La santé
   - Investissement dans la société

ISO 26000, claudine_vlajcic@hotmail.com

3 concepts centraux



Enjeux de la construction de l'ISO 26000 : Consensus

Parmi les thèmes de discussion /divergences (AFNOR) :

- Industriels US veulent inclure les activités philanthropiques ; la FR insiste pour ne pas se dédouaner des responsabilités de l'activité de l'organisation (retenu)
- Anglo-saxons insistent sur le dialogue entre les parties prenantes ; la FR insiste sur l'importance de thèmes à discuter même si pas exprimés par les parties prenantes (ex. biodiversité, Droits de l'Homme, etc.) (retenu)
- Quelles exigences minimales pour l'organisation ? Certains industriel opposés à l'idée même. Retenu : un socle minimal (règles légales et normes internationales « dans la mesure du possible » + approche globale des différents thèmes RS au travers des 7 Questions Centrales). Critique d'une conception considérée comme trop occidentale des Droits de l'Homme
- Quel intérêt économique de suivre la RS ? Par oppositions à des visions moralistes.
- Quel périmètre de responsabilité ? Impacts directs, ou pas (filiales, fournisseurs, etc.), contrôlés par l'organisation ; importance des coûts induits pour un contrôle des responsabilités indirectes. Retenu : sphère d'influence

Bénéfices de la RSO*
ISO 26000

- Prise de décision plus éclairée, : attentes de la société, des opportunités et risque liées à la responsabilité sociétale
- Amélioration de la gestion des risques
- Amélioration de la réputation de l'organisation
- Meilleure acceptation sociale des activités de l'organisation
- Amélioration de la mise au point d'innovations
- Amélioration de la compétitivité de l'organisation, y compris l'accès à des financements et le statut de partenaire privilégié
- Amélioration des relations qu'elle entretient avec ses parties prenantes
- Accroissement de la loyauté des employés, de leur implication, de leur participation et de leur bien-être psychique
- Amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs et des travailleuses;
- Effet positif sur la capacité de l'organisation à recruter, motiver et retenir ses employés
- Amélioration de la productivité et plus grande efficacité de l'utilisation des ressources, à une moindre consommation d'énergie et d'eau, à une réduction des déchets et au recyclage des chutes de production
- Amélioration de la fiabilité et de l'équité des transactions par un engagement politique responsable, la concurrence loyale et non faussée et l'absence de corruption
- La prévention ou la réduction des conflits potentiels avec les consommateurs à propos de produits ou de services.

* :cf. NF ISO 26000, encadré 5

ISO 26000, claudine_vlajcic@hotmail.com

Mise en place

7 questions centrales : aide à l'application

		Gouvernance	Droits Homme	Conditions travail	Environnement	Loyauté	Consommateur	Développement local
ISO	Objectifs et description succincte							
ISO	Actions et attentes associées							
AFNOR *	Questions suppl. à se poser							
AFNOR *	Pistes d'action							
AFNOR *	Contacts utiles							
AFNOR *	Risques							
AFNOR *	Exemples de bonnes pratiques							

* : AFNOR, « ISO 26000, Responsabilité Sociétale : comprendre, déployer, évaluer », Chap. 7

Ex. Q4 Environnement
Chapitre : Utilisation durable des ressources

- « Actions et attentes associées »
  - Identifier les sources d'énergie, d'eau et autres ressources utilisées
  - Mesurer, enregistrer et consigner dans un rapport ses utilisations importantes d'énergie, d'eau et autres ressources
  - Mette en oeuvre des mesures d'économie des ressources et énergie en prenant en compte les indicateurs de bonnes pratiques
  - Si possible, utiliser des ressources renouvelables
  - Si possible, utiliser des matières recyclées et réutilise l'eau
  - Gèrer les ressources en eau afin de garantir un accès à tous les utilisateurs dans les limites de son bassin hydrographique
  - Promouvoir une politique d'achat durable
  - Envisage un élargissement de la responsabilité du fabricant
  - Promouvoir une consommation durable

Ex. Q5 Loyauté des pratiques, Chapitre : Engagement politique responsable

- « Actions et attentes associées »
  - Former ses employés et représentants et les sensibiliser en matière d'engagement politique et de contributions responsables et sur la façon de traiter les conflits d'intérêt
  - Transparence sur sa politique et ses activités liées aux groupes de pression, aux contributions politiques et à l'engagement politique
  - Etablir et mettre en oeuvre une politique permettant de gérer les activités des personnes choisies pour parler au nom de l'organisation
  - Eviter toutes contributions politiques revenant à une tentative de contrôler les responsables politiques ou les décideurs en faveur d'une cause spécifique (dans le sens abus d'autorité)
  - Interdire les activités qui impliquent désinformation, fausse déclaration, menace ou coercition.

Ex. Q6 Consommateurs
Chapitre : Accès aux services essentiels

- « Actions et attentes associées » (ISO)
  - Ne pas interrompe pas la fourniture de services essentiels pour non-paiement sans donner au consommateur la possibilité de trouver des délais raisonnables pour procéder au paiement
  - Proposer, lors de l'établissement des prix et des charges, si cela est autorisé, un tarif qui permettra d'apporter une aide aux populations en difficulté
  - Agir de manière transparente, en fournissant des informations relatives à la fixation des prix et des charges
  - Elargir sa couverture et fournisse la même qualité et le même niveau de service à tous les groupes de consommateurs, sans aucune discrimination
  - Gérer de manière équitable toute coupure ou interruption de l'alimentation, en évitant toute discrimination vis-à-vis de tout groupe de consommateurs
  - Entretenir et mettre à jour ses systèmes afin de prévenir toute interruption du service.
- Questions à se poser (AFNOR)
  - L'organisation produit-elle des produits ou des services essentiels au développement humain ?

Ex. Q6 Développement local
Chapitre : Education et culture

- « Actions et attentes associées »
  - Promouvoir et appuyer l'éducation à tous les niveaux et entame des actions destinées à améliorer la qualité de l'éducation et l'accès à l'éducation, promouvoir le savoir local et participe à la suppression de l'analphabétisme
  - […]

Ex. Q6 Développement local
Chapitre : Création d'emplois

- « Actions et attentes associées »
  - Analyse l'impact de ses décisions d'investissement sur la création d'emplois et, si c'est économiquement viable, procède à des investissements directs réduisant la pauvreté par la création d'emplois
  - Etudie l'impact de ses choix technologiques sur l'emploi et, si c'est économiquement viable à long terme, choisisse des technologies qui maximisent les opportunités d'emploi
  - Etudie l'impact des décisions d'externalisation sur la création d'emploi, tant au sein de l'organisation qui prend la décision qu'au sein d'organisations extérieures affectées par ces décisions
  - [...]

ISO 26000, claudine_vlajcic@hotmail.com

Evaluation

ISO 26000 n'est pas certifiable/certifiante

Mais....

- L'AFNOR, entre autres, propose l'évaluation AFAQ26000
- Label LUCIE

Note : raisons discutables données par l'AFNOR pour l'absence de certifiabilité (lignes directrices, responsabilité = volontaire, plan d'action mesurable)

Une distinction pertinente ?

Ces deux approches s'appuient sur la distinction de l'AFNOR, entre :

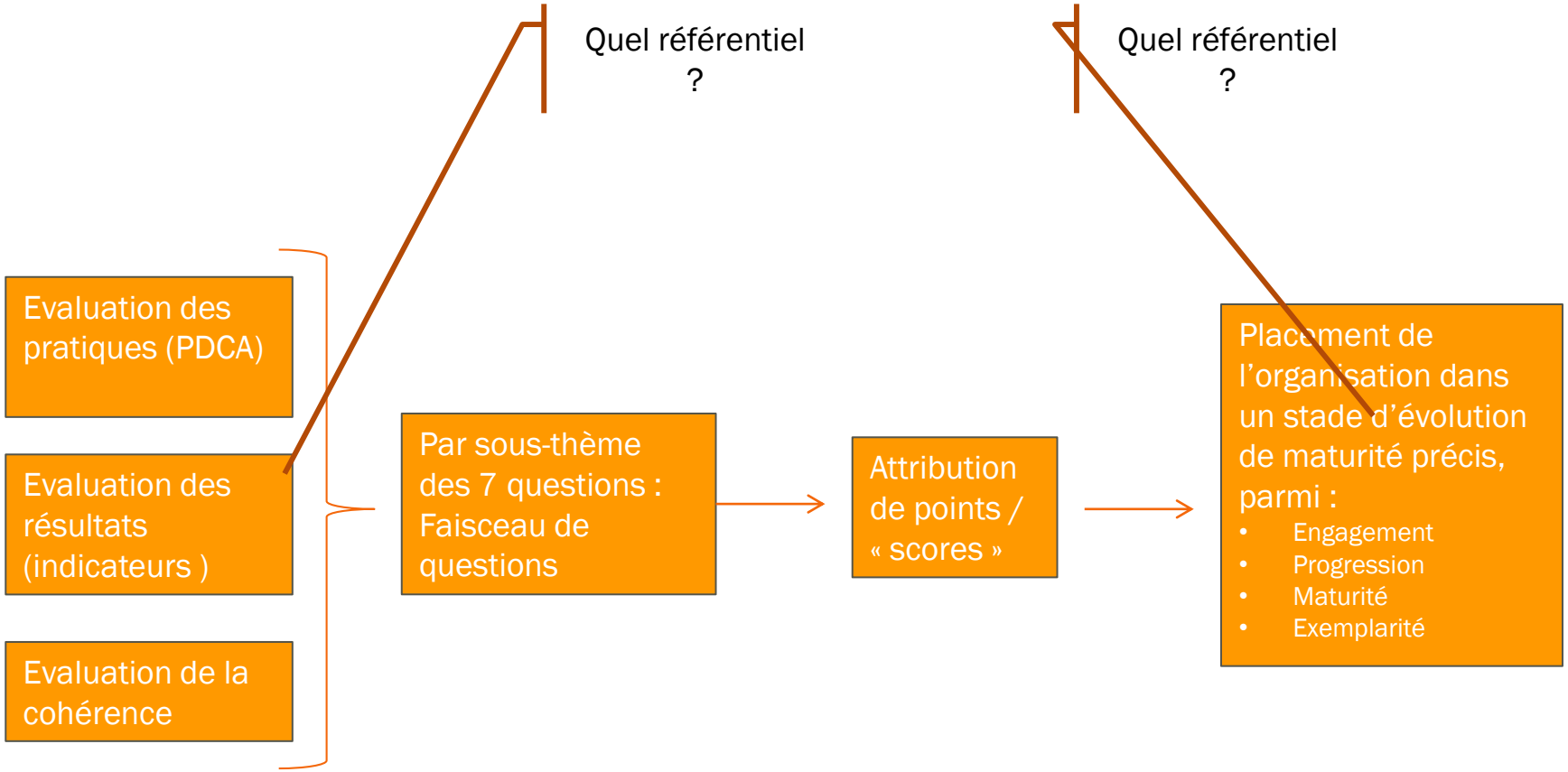
- Audit
  - Référentiel d'exigences « absolues/objectives/externes à l'organisation)
- Evaluation
  - Pas de référentiel d'exigence
  - Echelle de maturité de l'organisation dans la pratique de la RSE
    - [Mais comment l'établir en dehors de tout référentiel ?
      - « Absolu » ?
      - Par rapport aux organisation évaluées (le référentiel évolue avec la maturité des organisation) ?
      - La réalité des engagements pris (cf. logique ISO 9000 et 14000) ?
      - Subjectivité et/ou expérience non formalisée des évaluateurs ?]

Modèle d'évaluation AFAG ISO 26000
S'appuie sur AFAQ 1000NR

- Evaluation de la SD21000 (norme RSE française)
- Fournit un retour d'expérience de 3 ans (2007-2010)
- Résultats de l'évaluation : positionne l'organisation dans une échelle de maturité de pratique de la RSE
  - 4 niveaux possibles :
    - Engagement
    - Progression
    - Maturité
    - Exemplarité
- 2007-10 : < 100 entreprises*
  - Majorité de 47% : 100-499 salariés
  - Majorité de 57% : « en progression »
- Etablir un point « zéro » de l'organisation sur ces pratiques RSE

* : AFNOR, « ISO 26000, Responsabilité Sociétale : comprendre, déployer, évaluer » : p. 221, 223

Modèle d'évaluation AFAG ISO 26000



Note : dans la mesure où différents organismes, s'appuyant chacun sur leur méthode, évaluent l'ISO 26000, la question de la **compatibilité** des ces évaluations se pose

Label LUCIE

- 1ère évaluation requise : AFAQ 26000 ou VIGEO ou Lucie (PME et TPE)
- Echelle de maturité : « faible », « partiel », « raisonnable »
- Dans tous les cas, même si l'organisation est considérée comme « raisonnable», sont attendus :
  - **Engagements précis d'amélioration (vérifiables et vérifiés par le Label)**
- En plus du label : information et anticipation réglementaire
- Coût total d'une labellisation : dépend de la taille, du nombre de sites et du CA de l'organisation
  - Coûts annuels moyens* constatés pour un cycle de 36 mois

    (incluant deux évaluations et leurs rapports ainsi que l'utilisation illimitée du label et des services) :
    - Organisation de moins de 20 personnes : 3800€
    - Organisation de 20 à 50 personnes : 4100€
    - Organisation de 50 à 100 personnes : 4700€

* : Document Agence Lucie « Labellisation Lucie » au 12/2/2012, p. : 27

Conclusion

Conclusion (proposée)

1. ISO 26000 veut ouvrir une voie qui se veut complète sur les grands thèmes et c'est ce qu'elle fait
   - Notamment en élargissant le périmètre de réflexion actuel dans l'économie de marché s'agissant des impacts et des relations qu'entretient une organisation ; en particulier vis-à-vis de pays qui ont des règles sociales plus « rudes ».
   - Indépendamment de l'opinion que l'on peut avoir de cette voie
   - L'Union Européenne continue les discussions engagées sur la base de l'ISO 26000 pour aboutir à des éventuelles Directives
2. En cela, et par rapport aux enjeux du Développement Durable (DD), elle est utile et nécessaire pour certains
   - Même si on peut s'interroger sur son impact réel en termes de timing compte tenu de l'absence de certification possible
   - On peut aussi s'interroger sur la pertinence de cette décision – sans vouloir sous-estimer la difficulté à mettre au point ce type de certification
3. Cela ne suppose cependant pas qu'elle soit suffisante par rapport à l'ensemble des enjeux du DD – même si elle était appliquée par toutes les organisations du monde
4. Elle implique des choix fondamentaux, notamment au niveau des définitions, qui ne sont pas suffisamment explicités et discutés

Bibliographie

- ISO/AFNOR, « Norme NF ISO 26000 » (achetable sur le site AFNOR)
  - Note : en sus des thèmes développés ici : Tableau A.1, p. 105 : recensement d'outils et d'expérience de RSE mis en lien avec les thèmes de l'ISO 26000
- AFNOR, « ISO 26000, Responsabilité Sociétale : comprendre, déployer, évaluer », Ed. AFNOR, 2010
- Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable, des Transports et des Territoires, http://www.developpement-durable.gouv.fr/Responsabilite-societale-des.html
- Livre Vert Commission Européenne : http://europa.eu/documentation/official-docs/green-papers/index_fr.htm
- AFNOR, « Guide d'évaluation AFAQ 26000 » (sur le site de l'AFNOR)
- Agence Lucie, « Labellisation Lucie » au 12/2/2012
- Claudine Vlajcic, « Economie et environnement : un exercice de logique citoyen », Ed. de l'Université de Liège, 2009

Claudine Vlajcic

- Consultant en matière environnementale/développement durable du point de vue de l'économie, la gestion et l'organisation – pour les entreprises et autres organisations
- Enseignant dans les matières liées aux questions environnementales/développement durable telles que définies au point précédent
  - A notamment proposé, créé et enseigné à l'Université de Liège (Ulg), un séminaire d'exercice à la pensée critique sur les relations entre questions environnementales et économiques
  - Publication : « *Economie et environnement : un exercice de logique citoyen* », Editions de l'ULg, 2009
- Diplômée de philosophie et ingénieur en gestion (Université de Liège, Belgique)
- Environ 15 ans d'expérience professionnelle internationale, principalement dans le conseil en organisation et stratégie d'entreprise, avec une spécialisation dans les activités les plus sensibles d'un point de vue environnemental (« supply chain » et « manufacturing ») mais également dans l'analyse macro-économique.
- Ancien directeur au sein de la branche parisienne du cabinet de conseil en entreprises de premier plan mondial, Accenture

ISO 26000, claudine_vlajcic@hotmail.com

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

FIN DU DOCUMENT