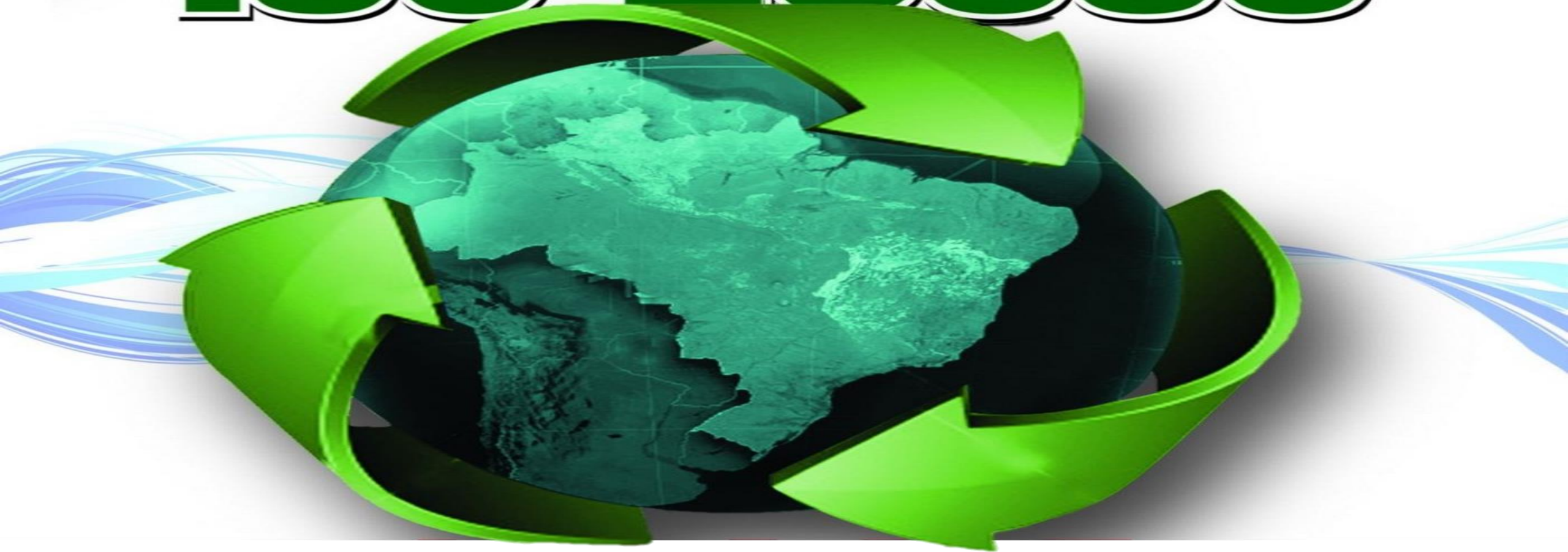


Chapitre III. RSE et normes internationales

ISO 26000



Introduction

- ❑ Les organisations existant de par le monde et leurs parties prenantes sont de plus en plus **conscientes de la nécessité** d'adopter un comportement responsable, et des bénéfices qui y sont associés.
- ❑ **L'engagement** d'une organisation pour le bien-être de la société et pour l'environnement est devenu **une composante critique** de la mesure de ses **performances globales** et de sa capacité à **continuer à fonctionner** de manière **efficace**.
- ❑ Cela reflète, en partie, la reconnaissance croissante de la nécessité **de garantir l'équilibre** des écosystèmes, **l'équité sociale** et **la bonne gouvernance** des organisations.
- ❑ Toutes les activités d'une organisation **dépendent** de l'état des écosystèmes de la planète. Les organisations sont aujourd'hui soumises à **une surveillance** plus rigoureuse de leurs diverses parties prenantes.

Introduction

- ❑ L'intégration de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) dans les activités commerciales est devenue **une préoccupation prépondérante**, un nombre grandissant d'entreprises s'efforçant d'adopter des méthodes durables dans leurs opérations.
- ❑ Plusieurs standards internationaux, **dont l'ISO 26000** qui est largement reconnue, ont été élaborés pour orienter les entreprises dans cette direction.
- ❑ Pour les entreprises et les organisations qui s'engagent à fonctionner de manière socialement responsable, **ISO 26000 est incontournable**.

Section1 : La norme ISO 26000 – cadre de référence international pour la RSE

- 1.Présentation de la norme d'application volontaire, ISO 26000

- ❑ C'est l'**unique norme internationale** dédiée à la responsabilité sociétale des organisations.
 - ❑ Publiée en 2010 (revue et confirmée en 2017) au terme de **cinq années de négociations** entre un très grand nombre de parties prenantes **dans le monde entier**.
 - ❑ A été élaborée par **un groupe de travail d'environ 500 experts** qui a été dissous une fois la norme publiée.
- Représente donc **un consensus international**.

Section1 : La norme ISO 26000 – cadre de référence international pour la RSE

- 2. Spécificités de la norme ISO 26000:

- ❑ **ISO 26000 n'est pas une norme de certification.** Contrairement à d'autres normes ISO contre lesquelles les entreprises peuvent être certifiées, ISO 26000 n'inclut pas d'exigences ou de critères spécifiques pour la certification.
- ❑ ISO 26000 est un **outil de guidance** qui aide les organisations à comprendre et à mettre en œuvre des pratiques socialement responsables.
- ❑ Toute offre de certification d'une entreprise selon ISO 26000, ou toute affirmation d'être certifié selon cette norme, **déformerait son véritable objectif.**
- ❑ Elle est valable pour **tous types d'organisations**, quelle que soit leur **taille**, leur **localisation** et leur **domaine d'activité.**

Section1 : La norme ISO 26000 – cadre de référence international pour la RSE

2.Spécificités de la norme (suite)

- ❑ Cela dit, l'ISO 26000 peut toujours être **une ressource précieuse** pour les entreprises cherchant à **améliorer leurs efforts en matière de responsabilité sociale**.
- ❑ L'ISO 26000 permet de:
 - ✓ **Clarifier la notion** de la responsabilité sociétale;
 - ✓ aider les entreprises et les organisations à **traduire les principes en actes concrets**;
 - ✓ **identifier les parties prenantes et dialoguer** avec elles; et
 - ✓ **communiquer sur les meilleurs pratiques** (engagements, performances et autres informations) en matière de responsabilité sociétale.

Section1 : La norme ISO 26000 – cadre de référence international pour la RSE

3.Appui pour la mise en œuvre de la norme

- Pour appuyer la mise en œuvre d'ISO 26000, l'ISO a préparé les documents suivants :
 - ✓ **Un Protocol de Communication**: où figurent les formulations appropriées à employer par les organisations pour communiquer sur leur recours à cette norme;
 - ✓ **Un Support de formation** pour ISO 26000 avec présentation PowerPoint et structure pour la formation [PDF];
 - ✓ **Des Documents reliant ISO 26000** avec les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales et **avec l'Agenda 2030 de DD** des Nations Unies.

Section1 : La norme ISO 26000 – cadre de référence international pour la RSE

3.Appui pour la mise en œuvre de la norme

- ❑ Lors de l'application de l'ISO 26000:2010, il est recommandé que l'organisation prenne en considération:
 - les différences contextuelles (sociétales, environnementales, juridiques, culturelles, politiques et la diversité des organisations);
 - les différences de conditions économiques;
 - la cohérence avec les normes internationales de comportement.

Section1 : La norme ISO 26000 – cadre de référence international pour la RSE

4.Quels avantages peut-on retirer de la mise en œuvre d'ISO 26000 ?

❑ Les performances d'une organisation en matière de responsabilité sociétale peuvent avoir une incidence sur ce qui suit:

- ✓ Ses avantages concurrentiels, grâce à la maîtrise de coûts et des processus de travail;
- ✓ Sa réputation, en tant qu'acteur socioéconomique regardant vis-à-vis des individus et de la société ;
- ✓ Sa capacité à attirer et à retenir ses salariés (grâce à sa marque employeur) , et ses clients (rapport qualité-prix);
- ✓ Le maintien de l'engagement, la motivation et la productivité des employés, grâce à une politique sociale favorable (rémunération, conditions de travail, gestion de carrière) ;

Section1 : La norme ISO 26000 – cadre de référence international pour la RSE

• 4.Quels avantages peut-on retirer de la mise en œuvre d'ISO 26000 ?

❑ Les performances d'une organisation **en matière de RSE** peuvent avoir une incidence sur :

✓ Amélioration de la vision:

- des **investisseurs**, prêts à investir dans les affaires qui présentent moins de risque, grâce à un mode de gouvernance responsable.
 - des **propriétaires** (rentabilité et valorisation du capital);
 - des **donateurs et des sponsors** (regardants sur la bonne réputation des entreprises bénéficiant de leurs interventions;
 - de **la communauté financière**, disposée à soutenir financièrement les plus solvables;
- ✓ Ses relations avec les différentes PP (entreprises, pouvoirs publics, médias, fournisseurs et communauté au sein de laquelle elle intervient).

5. les questions centrales de la RSE:

Le contenu de la norme aborde **sept questions** centrales de la RSE:

Responsabilité sociétale : Les **7** questions centrales



Section 2: les questions centrales de la Norme ISO 26000

QC 1. Gouvernance de l'organisation

- « la gouvernance de l'organisation est **le système par lequel une organisation prend des décisions et les applique en vue d'atteindre des objectifs** ».
- La norme ISO 26000 encourage les organisations à développer une structure hiérarchique et un cycle décisionnel (répartition des responsabilités et des autorités) permettant de tenir compte de:
 - **l'imputabilité** (l'obligation de rendre compte);
 - **la transparence** des règles et procédures et l'accès à l'information;
 - **l'éthique**.
- Ceci inclut notamment **tous les processus formels et informels** de même que **les normes et les valeurs de l'organisation**.
- Cette norme ISO offre un cadre pour aider les entreprises à établir des processus, des systèmes et divers autres mécanismes d'imputabilité.

Section 2: les questions centrales de la Norme ISO 26000

QC 2. Droits de l'Homme

- S'appuie sur la déclaration universelle des droits de l'Homme adoptée par les Nations Unies en 1948. **Ce sont ces droits de tout être humain**, indépendamment de sa race, son genre, sa religion et son pays d'origine. **Ils visent à le protéger des abus, de la discrimination et de l'exploitation.**
- La norme ISO 26000 incite les entreprises à soutenir les droits de la personne, notamment grâce aux actions suivantes :
 - **Permettre la libre organisation et les négociations collectives;**
 - **Fournir des occasions d'emploi égales;**
 - **Prévenir toute forme de discrimination;**
 - **Régler les conflits;**
 - **Chercher des moyens de prévenir ou de contrer les pratiques allant à l'encontre des droits de la personne, y compris le travail des enfants.**

Section 2: les questions centrales de la Norme ISO 26000

QC 3. Relations et conditions de travail

- Les pratiques d'emploi de l'organisation doivent refléter ses politiques responsables. Cela s'applique non seulement aux employés de l'organisation, mais aussi à tout travail effectué en son nom, comme les activités de sous-traitance, par exemple. Les pratiques d'emploi responsables doivent inclure :
 - Liens d'emploi et contractuels;
 - Conditions de travail et protection sociale;
 - Dialogue social;
 - Santé et sécurité au travail;
 - Développement des ressources humaines et formation en milieu de travail.

Section 2: les questions centrales de la Norme ISO 26000

QC 4. Environnement

- La norme ISO 26000 encourage les organisations à **minimiser leur impact environnemental et à faire un usage durable des ressources disponibles**. Elle prône une approche holistique qui tient compte des effets socio-économiques et environnementaux de même que des conséquences sanitaires des activités corporatives.
- Les organisations sont, entre autres, priées d'adopter des initiatives qui visent à:
 - **Prévenir la pollution;**
 - **Préconiser une approche durable en matière de ressources;**
 - **Contrer et à s'adapter aux changements climatiques;**
 - **Protéger l'environnement et la biodiversité.**

Section 2: les questions centrales de la Norme ISO 26000

QC 5. Loyauté des pratiques

- La loyauté des pratiques désigne la façon dont l'organisation interagit avec les autres. La norme ISO 26000 incite les organisations à **adopter un comportement éthique** avec ses clients, fournisseurs, contracteurs, concurrents et agences gouvernementales, afin d'entretenir les liens d'affaires harmonieux.
- Les pratiques d'affaires loyales incluent les mesures suivantes :
 - **Prévenir la corruption;**
 - **Établir des politiques responsables;**
 - **Adopter des pratiques de concurrence loyale;**
 - **Promouvoir la responsabilité sociétale dans la chaîne des valeurs;**
 - **Respecter les droits de propriété.**

Section 2: les questions centrales de la Norme ISO 26000

Q6. Questions relatives aux consommateurs

- Les organisations qui offrent des produits et des services ont certaines responsabilités vis-à-vis des consommateurs. La norme ISO 26000 encourage les entreprises à **adopter des pratiques commerciales à la fois équitables et durables**, notamment:
 - Assurer des pratiques commerciales équitables;
 - Assurer la protection de la santé et de la sécurité;
 - Promouvoir une consommation durable;
 - Veiller à l'éducation des consommateurs;
 - Assurer la protection des données et de la vie privée;
 - Veiller à ce que les produits et services essentiels soient disponibles pour tous, y compris les populations vulnérables ou désavantagées.

Section 2: les questions centrales de la Norme ISO 26000

Q7. Communautés et développement local

- Toutes les organisations ont une incidence sur les communautés où elles s'installent et leur participation active à ces dernières peut grandement favoriser leur bien-être. La participation et le développement communautaire peuvent notamment contribuer à **bâtir une société plus durable**.
- La norme ISO 26000 incite les organisations à :
 - **S'engager activement dans la communauté;**
 - **Soutenir les institutions civiles;**
 - **Promouvoir l'éducation et la culture;**
 - **Créer de l'emploi et à favoriser le développement des compétences;**
 - **Développer la technologie et à favoriser l'accès à cette dernière;**
 - **Créer des revenus et de la richesse;**
 - **Promouvoir la santé;**
 - **Investir socialement.**

Section 3: Comment une organisation aborde-t-elle la mise en œuvre d'ISO 26000 ?

❑ Les étapes qu'une entreprise doit suivre pour mettre en œuvre ISO 26000:

- 1) **Se familiariser avec les principes fondamentaux** : Étudier les principes de la responsabilité sociale et comprendre leur lien avec la mission, les activités et le secteur de l'entreprise.
- 2) **Déterminer les responsabilités sociales de l'entreprise**: Identifier les impacts de l'entreprise sur la société et l'environnement dans son champ d'influence (produits, processus, implantations, relations avec les parties prenantes).
- 3) **Cartographier les parties prenantes et leurs attentes**: Repérer employés, clients, fournisseurs, communautés, autorités, etc., et recueillir leurs préoccupations et attentes pour prioriser les actions.

Section 3: Comment une organisation aborde-t-elle la mise en œuvre d'ISO 26000 ?

4.Sélectionner les enjeux pertinents et significatifs: À partir des 7 domaines centraux et des questions spécifiques, choisir les enjeux qui sont réellement pertinents et significatifs pour l'entreprise.

5.Intégrer la responsabilité sociale dans les politiques et la gouvernance: Formaliser des politiques, procédures et objectifs RSE, et veiller à ce que la gouvernance (direction, comités) soutienne et pilote ces démarches.

6.Développer les compétences internes: Former et outiller les équipes (sensibilisation, formation technique, outils d'évaluation) pour que les pratiques responsables soient appliquées au quotidien.

7.Mettre en œuvre des actions concrètes: Déployer des actions opérationnelles (sécurité, gestion environnementale, pratiques d'achat responsable, équité, etc.) alignées sur les enjeux prioritaires.

Section 3: Comment une organisation aborde-t-elle la mise en œuvre d'ISO 26000 ?

8. Communiquer de manière transparente: Informer régulièrement en interne et en externe des objectifs, des actions et des résultats RSE, en utilisant des supports clairs et accessibles.

9. Surveiller, évaluer et améliorer: Mesurer les progrès à l'aide d'indicateurs, réaliser des revues régulières et ajuster les politiques et actions pour rester aligné sur les objectifs et les attentes des parties prenantes.

10. Institutionnaliser l'apprentissage et la pérennité: Capitaliser sur les retours d'expérience, partager les bonnes pratiques et intégrer la RSE dans la culture d'entreprise pour assurer la continuité de l'effort.



Vue d'ensemble

de l'ISO 26000

Article 1

Domaine d'application

Lignes directrices pour tous types d'organisations, quelle que soit leur taille ou leur localisation

Article 2

Termes et définitions

Termes, définitions et abréviations

Article 3

Appréhender la responsabilité sociétale

Histoire, caractéristiques de la responsabilité sociétale et relation entre la responsabilité sociétale et le développement durable

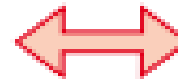
Article 4

Les principes de la responsabilité sociétale

- Redevabilité
- Transparence
- Comportement éthique
- Reconnaissance des intérêts des parties prenantes
- Respect du principe de légalité
- Prise en compte des normes internationales de comportement
- Respect des droits de l'Homme

Les deux pratiques fondamentales de la responsabilité sociétale

Identification de sa responsabilité sociétale



Identification des parties prenantes et dialogue avec elles

Article 5

Questions centrales de responsabilité sociétale

Gouvernance de l'organisation

Article 6

Droits de l'Homme

Relations et conditions de travail

L'environnement

Loyauté des pratiques

Questions relatives aux consommateurs

Communauté et développement local

Actions et attentes associées

Intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation

Relation entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale

Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation

Article 7

Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation

Communiquer sur la responsabilité sociétale

Revoir et améliorer les actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité sociétale

Initiatives volontaires en matière de responsabilité sociétale

Améliorer la crédibilité en matière de responsabilité sociétale

Bibliographie: Sources officielles et lignes directrices complémentaires

Annexe: Exemples d'initiatives volontaires et d'outils en matière de responsabilité sociétale

Optimisation de la contribution de l'organisation au
Développement durable

Exemple

- **3. Délice Danone**
- **Secteur** : Agroalimentaire.
- **Application** : Politique RSE alignée sur **les principes de la norme ISO 26000**, notamment en matière d'environnement et de santé.
- **Actions** :
 - Réduction de la consommation d'eau et d'énergie.
 - Programmes de soutien aux éleveurs locaux.
 - Initiatives en faveur de la nutrition et de la santé publique.

- **Société Tunisienne de l'Électricité et du Gaz (STEG)**
- **Secteur : Énergie.**
- **Application :** Intégration progressive des **principes de l'ISO 26000** dans sa stratégie de développement durable.
- **Actions :**
 - Promotion de l'efficacité énergétique et des énergies renouvelables.
 - Actions sociales et de formation du personnel.
 - Dialogue avec les parties prenantes institutionnelles et locales.