

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 meilleures 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:



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'appui 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 priorisés.

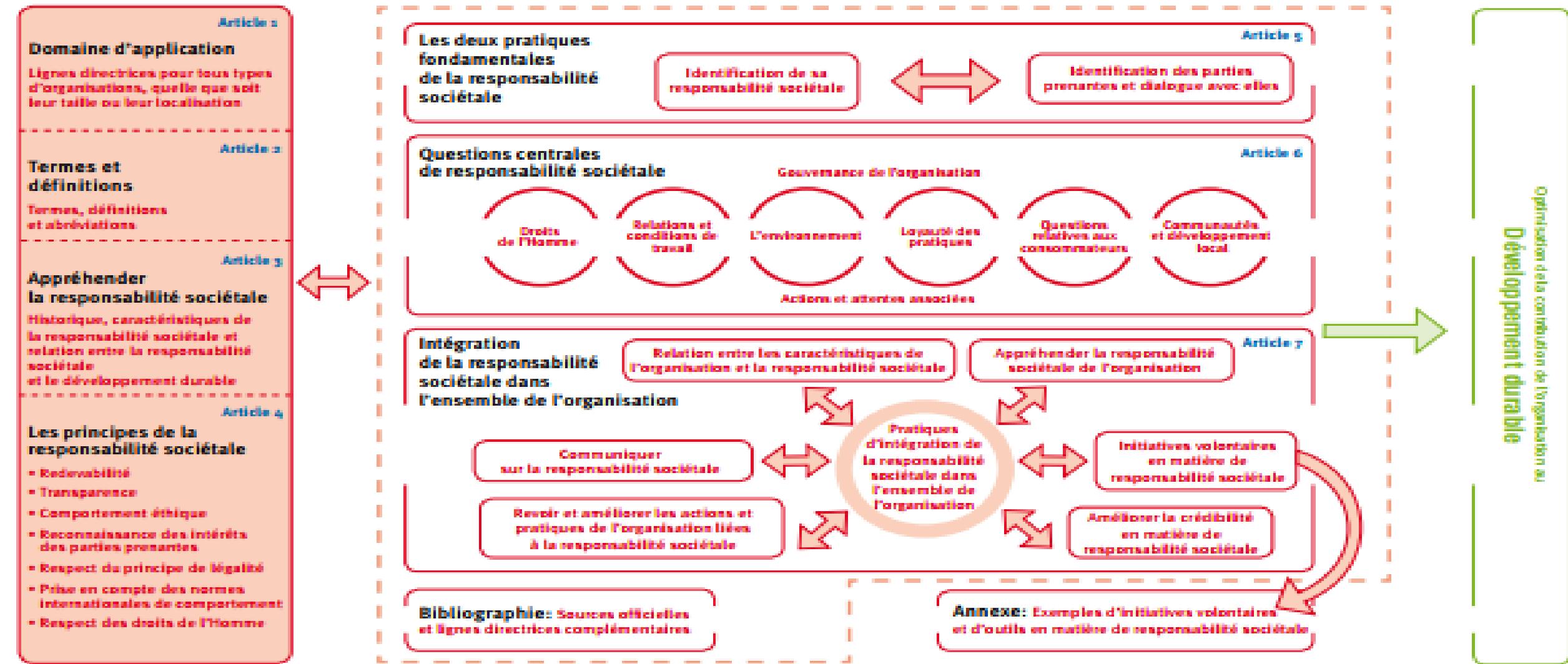
Section 3:Comment une organisation aborde-t-elle la mise en œuvre d'ISO 26000 ?

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



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.