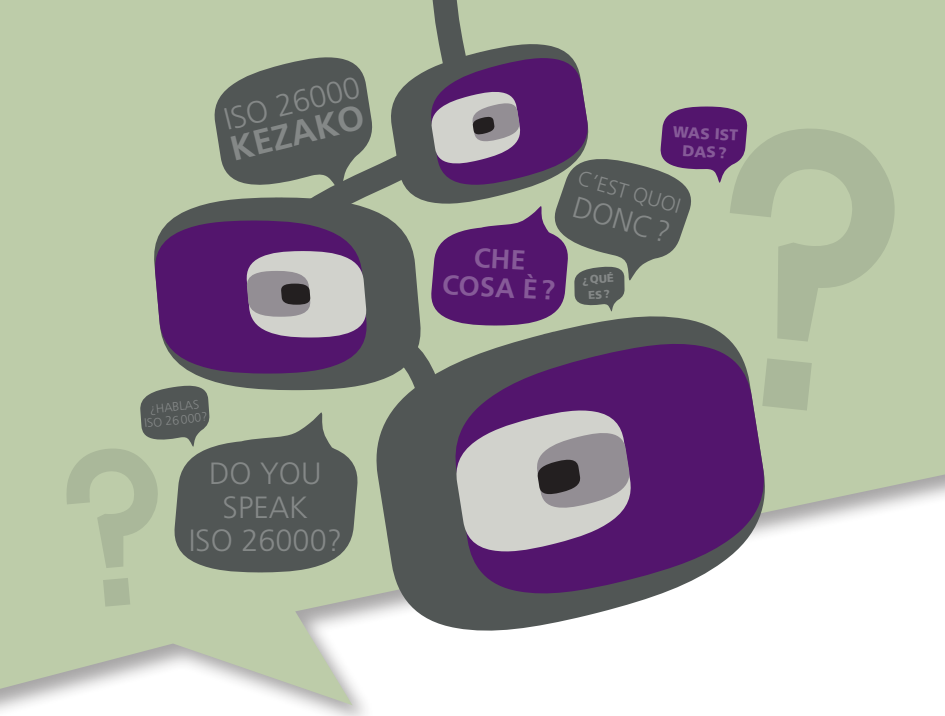


L'ISO 26000

en 10 questions

afnor
GROUPE

ISO 26000

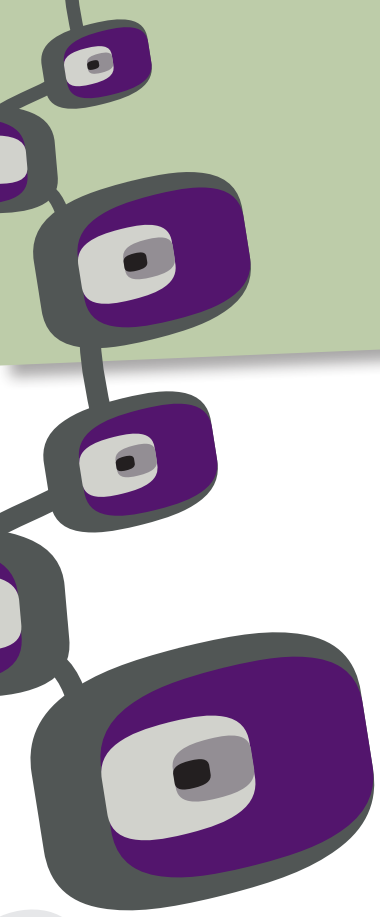
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

7 questions centrales

Contribution des organisations au Développement Durable

GROUPE AFNOR 11 rue Francis de Pressensé • 93571 La Plaine Saint-Denis cedex
Tél.: 01 41 62 80 00 • **Fax:** 01 49 17 90 00 • **www.afnor.org**

afnor GROUPE



SOMMAIRE

1/ Qu'est-ce que la norme ISO 26000 ?

2/ Pourquoi avoir fait le choix d'une norme ?

3/ Comment s'articule une démarche ISO 26000 ?

4/ Comment les aspects économiques sont-ils traités dans la norme ISO 26000 ?

5/ Quel lien entre développement durable et responsabilité sociétale ?

6/ ISO 26000 va-t-elle remplacer certaines normes ou autres outils méthodologiques ?

7/ Pourquoi engager son organisation dans une démarche de responsabilité sociétale ?

8/ Comment initier une démarche ISO 26000 ?

9/ Quelle solution propose le Groupe AFNOR pour valoriser la démarche ISO 26000 ?

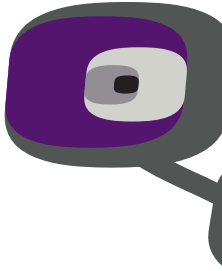
10/ Combien coûte la mise en œuvre de l'ISO 26000 ?

ISO 26000

Communication Groupe AFNOR - 600 060 - S1209113 - 10/12
Conception, maquette, mise en page : ICOM - 2011-01-3416- Imprimé sur papier certifié PEFC/10-31-1427

1 Qu'est-ce que la norme ISO 26000 ?

ISO 26000 est l'unique norme internationale qui vise à fournir aux organisations les lignes directrices de la responsabilité sociétale. Ce document établi par consensus, décrit les principes et thèmes que recouvre la responsabilité sociétale et propose une méthode d'appropriation et de mise en œuvre dans une organisation. Elle donne un cadre international de comportement à tout type d'organisation (entreprises, collectivités, ONG, syndicats…) quelle que soit sa taille, ses domaines d'actions. La norme ISO 26000 respecte les grands textes fondateurs internationaux comme la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, les conventions de l'Organisation Internationale du Travail…



2 Pourquoi avoir fait le choix d'une norme ?

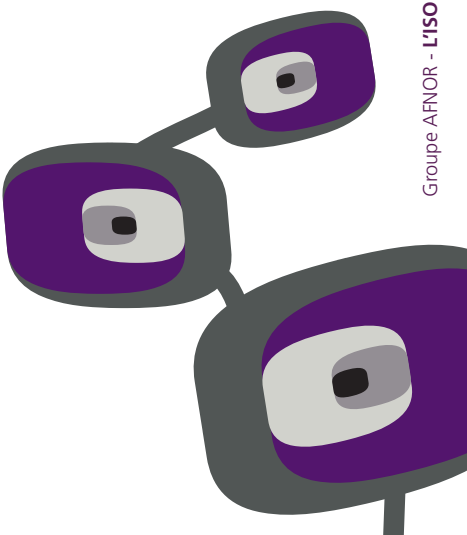
La norme est par définition volontaire donc non contraignante. Elle éclaire, explique, donne des compléments d'information, évite les incompréhensions ou l'arbitraire. Elle est élaborée par consensus, c'est-à-dire qu'elle ne peut privilégier les intérêts d'un groupe d'acteurs restreint mais bien au contraire du plus grand nombre. Plus de 90 pays ont ainsi pris part à l'élaboration de cette norme. En France, AFNOR a associé plus de 100 organisations à sa rédaction. La norme ISO 26000 est ainsi un outil commun international pour tout acteur voulant construire sa légitimité « responsable ».

Pour définir le périmètre de leur responsabilité sociétale, la norme ISO 26000 invite les organisations à articuler leur démarche autour de sept questions centrales : la gouvernance de l'organisation, les droits de l'Homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, les loyautés des pratiques, les questions relatives aux consommateurs, les Communautés et développement local. Ces questions centrales visent à identifier les domaines d'actions pertinents sur lesquels l'organisation va pouvoir se baser pour fixer ses priorités et mettre en place ses propres actions.

3 Comment s'articule une démarche ISO 26000 ?

4 Comment les aspects économiques sont-ils traités dans la norme ISO 26000 ?

La dimension économique n'apparaît pas comme une question centrale car elle est considérée comme transversale et devant être intégrée dans chacune des 7 questions de responsabilité à aborder. Néanmoins, lors de la mise en œuvre de la démarche ISO 26000, les moyens financiers propres à chaque organisation détermineront la priorité des actions à mettre en œuvre.



5 Quel lien entre Développement Durable et Responsabilité Sociétale ?

Le développement durable répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Il couvre trois dimensions : économique, sociale et environnementale. La responsabilité sociétale est la contribution des organisations au développement durable. Elle se traduit par la volonté de l'organisation d'assumer la responsabilité des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement et d'en rendre compte.

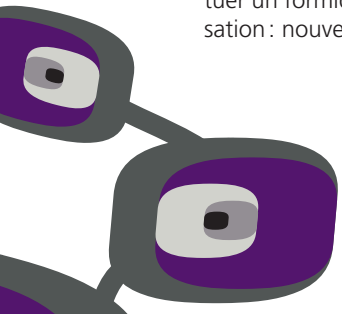
6 ISO 26000 va-t-elle remplacer certaines normes ou autres outils méthodologiques ?

Les normes de système de management – ISO 14001[1], ISO 9001[2]… – sont complémentaires et compatibles avec la norme ISO 26000. Norme de recommandation, l'ISO 26000 permet d'alimenter la réflexion stratégique des organisations. Elle se situe donc plus en amont et peut conduire par exemple à engager une démarche ISO 9001 pour optimiser la relation client ou une démarche ISO 14001 pour organiser et crédibiliser la prise en compte de l'environnement dans le fonctionnement de l'organisation. Il en va de même pour les outils tels que ILO-OSH 2001 ou OHSAS 18001[3], le GRI, les écolabels, le bilan carbone®… qui apportent des réponses méthodologiques, opérationnelles ou de reconnaissance sur certains aspects de la mise en œuvre de la norme ISO 26000.

[1] Système de Management Environnemental
[2] Système de Management de la Qualité
[3] Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail

7 Pourquoi engager son organisation dans une démarche de responsabilité sociétale ?

La responsabilité sociétale est une démarche de progrès qui s'inscrit dans une recherche de performance globale de l'organisation. Elle pousse à remettre en question les pratiques des organisations qui s'y engagent (réduction des risques, qualité du dialogue social, rapport de l'organisation avec son territoire, attractivité pour de futurs embauchés, amélioration des relations avec les entreprises, les fournisseurs, les pairs, la communauté au sein de laquelle elle intervient, productivité…) et incite à travailler différemment. L'organisation est fondamentalement incluse dans notre société. Elle ne peut vivre en autarcie et rester indifférente aux problèmes économiques, sociaux ou environnementaux qui se posent. Une démarche ISO 26000 peut ainsi constituer un formidable levier de croissance pour l'organisation : nouveaux clients, nouveaux marchés…

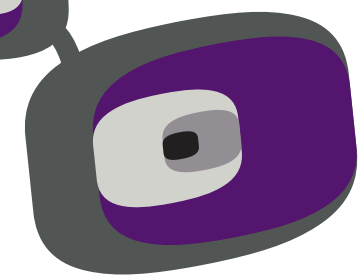


Le diagnostic est le point de départ pour passer à l'action en étant pragmatique avec des objectifs de progrès pertinents et réalistes. Il permet de prendre conscience des impacts de l'organisation sur la société, de reconnaître toutes ses parties prenantes, de mesurer ses forces et ses faiblesses et de hiérarchiser ses priorités… La formation des décideurs ainsi que la sensibilité des collaborateurs sont des éléments clés dans la réussite de la démarche.

8 Comment initier une démarche ISO 26000 ?

9 Quelle solution propose le Groupe AFNOR pour valoriser la démarche ISO 26000 ?

L'évaluation est une démarche qui mesure les progrès et les performances par une tierce partie. Elle permet de rendre compte et d'engager de nouvelles pistes d'amélioration. C'est cette solution qu'AFNOR Certification a privilégiée en développant un modèle d'évaluation AFAQ 26000 Responsabilité Sociétale - DD (sur la base d'AFAQ 1000 NR) compatible avec les grands référentiels internationaux existants et reprenant tous les critères de la norme ISO 26000. Cette évaluation, véritable traduction opérationnelle de l'ISO 26000, mesure le degré d'intégration des principes de responsabilité sociétale au sein de l'organisation. Son approche pragmatique et pédagogique permet d'évaluer les effets et les synergies entre les actions et les résultats obtenus. Le bilan responsable élaboré à l'issue de l'évaluation constitue un véritable outil de pilotage avec des pistes de progrès potentielles pour l'organisation.



La question du coût se situe au niveau de la stratégie de l'organisation. Mettre en œuvre une démarche ISO 26000 est un investissement au service de la performance. La vraie question est le coût de la non prise en compte des principes de la responsabilité sociétale dans les décisions et activités futures. La norme ISO 26000 n'impose pas d'exigences, mais un changement dans le comportement. Le coût est donc lié à la conduite du changement à travers la mise en œuvre du projet et sa reconnaissance externe lors d'une évaluation de type AFAQ 26000.

10

Combien coûte la mise en œuvre de l'ISO 26000 ?

Parler normes couramment.

L'ESSENTIEL

afnor GROUPE

1

Qu'est-ce qu'une norme ?

Une norme est un document de référence approuvé par un institut de normalisation reconnu tel qu'AFNOR. Elle définit des caractéristiques et des règles volontaires applicables aux activités.

Elle est le consensus entre l'ensemble des parties prenantes d'un marché ou d'un secteur d'activité.

2

À quoi sert une norme ?

Une norme permet de définir un langage commun entre les acteurs économiques-producteurs, utilisateurs et consommateurs, de clarifier, d'harmoniser les pratiques et de définir le niveau de qualité, de sécurité, de compatibilité, de moindre impact environnemental des produits, services et pratiques.

Elles facilitent les échanges commerciaux, tant nationaux qu'internationaux, et contribuent à mieux structurer l'économie et à faciliter la vie quotidienne de chacun.

3

Que peut-on normaliser ?

Les champs couverts par les normes sont aussi variés que les activités économiques et répondent aux questions de société. Ayant pour objectif de définir un langage commun, la normalisation se concentre sur les performances essentielles. Elle laisse à chacun la possibilité de se différencier au-delà de ce que recommande la norme.

C'est ainsi que les recommandations de la norme peuvent porter aussi bien sur des produits, procédés, bonnes pratiques, méthodes de mesure et d'essais, systèmes d'organisation…

4

Quelle est la différence entre normes et réglementation ?

La réglementation relève des pouvoirs publics. Elle est l'expression d'une loi, d'un règlement. Son application est imposée. Les normes ont un caractère volontaire. S'y conformer n'est pas une obligation. Elles traduisent l'engagement des entreprises de satisfaire un niveau de qualité et sécurité reconnu et approuvé.

Les normes peuvent soutenir la réglementation en étant citées comme documents de référence. Seules 1 % des normes sont d'application obligatoire.

5

Pourquoi intégrer la normalisation à la stratégie de l'organisation ?

La normalisation concerne tous les types d'organisation, quel que soient leur taille ou leur secteur d'activité. Une organisation peut s'investir dans le champ de la normalisation pour : anticiper les futures exigences de son marché, valoriser et protéger ses pratiques, produits ou services.

Quand une organisation participe directement au développement des normes, elle se dote en effet d'un puissant levier pour orienter le marché en faveur des pratiques qu'elle juge préférables. Quand elle applique les normes, elle améliore sa performance, accroît la confiance de ses clients et augmente ainsi ses parts de marché.

6

Les normes favorisent-elles l'innovation ?

La normalisation est un accélérateur d'innovations. En amont, elle fournit des méthodes et des résultats de référence, constituant des bases solides et un gain de temps dans le process d'innovation. En aval, elle facilite la diffusion des idées d'avant-garde et des techniques de pointe.

Elle crée un climat de confiance en faveur des innovations chez l'utilisateur final.

7

Comment prouver la conformité aux normes ?

La conformité aux normes peut faire l'objet d'une déclaration du fournisseur sous sa seule responsabilité. Il s'engage par là sur la qualité de sa production, de ses prestations ou de son organisation. Le fournisseur ou le client peut aussi demander que cette conformité soit attestée par un tiers (laboratoire, organisme d'inspection, organisme de certification…), qui se charge de vérifier que le produit, le service ou le système concerné répond aux exigences de la norme.

8

Comment est organisée la normalisation en France et dans le monde ?

Le système français de normalisation s'appuie sur un réseau d'experts issus de tous les secteurs d'activité et répartis dans les commissions de normalisation. Leur rôle est d'apporter leur expertise et leur connaissance de chaque sujet afin de garantir la qualité de la norme. Les commissions de normalisation sont animées par 25 bureaux de normalisation sectoriels ou par AFNOR, qui assure également la coordination d'ensemble. À l'échelle internationale, AFNOR défend les intérêts français en tant qu'institut membre des associations de normalisation européenne (CEN) et internationale (ISO). Son influence y est à la fois technique et stratégique, essentielle pour les entreprises françaises car 90 % des normes françaises sont mondiales.

9

Comment est élaborée une norme ?

Tout acteur économique peut proposer un projet de norme. Cette proposition est soumise à une commission de normalisation, existante ou à créer, où se réunissent tous les partenaires intéressés par la future norme. Le projet est, selon les besoins, traité au niveau national, européen ou mondial. Une fois mis au point, le projet passe en phase de validation. C'est la consultation publique (ouverte à tous) appelée Enquête publique. Le texte de la norme est ainsi enrichi par une série d'observations avant de prendre un caractère définitif pour être soumis à la validation de l'institut de normalisation : c'est l'homologation. L'ensemble de ce processus dure de un à trois ans. Les normes sont ensuite révisées périodiquement.

10

Comment participer à la normalisation ?

Tout acteur intéressé peut demander à participer aux travaux d'une commission de normalisation. Il en fait la demande auprès de l'organisme de normalisation. L'activité des commissions est gérée sous forme de projets qui nécessitent l'apport technique des participants et leur contribution financière à la couverture des frais d'animation et de logistique. Un acteur économique qui intègre une commission de normalisation participe directement à la production des normes, qui demain, feront le marché.