

Sommaire

Les auteurs.....	XIII
Introduction.....	XVII
Avertissement.....	XIX
Partie I – Historique et contexte	1
1 Pourquoi une norme sur la responsabilité sociétale ?.....	3
1.1 L'origine de l'ISO 26000	5
1.2 Le choix de l'ISO pour élaborer cette norme	6
1.3 L'écriture de la norme : l'organisation de l'ISO	8
1.4 Le mandat pour l'élaboration de l'ISO 26000.....	10
1.5 Les enjeux pour la France dans la rédaction de l'ISO 26000..	11
1.6 Un nouveau mode d'élaboration	12
1.7 En quoi l'ISO 26000 représente-t-elle un nouveau type de norme ?	13
2 Les clés de lecture de l'ISO 26000	15
2.1 L'architecture de la norme	15
2.2 Aperçu global de la norme	19

2.3	Définition de la responsabilité sociétale	21
2.4	Les principes de responsabilité sociétale.....	23
2.5	Les deux pratiques de responsabilité sociétale.....	24
2.6	Les questions centrales de la responsabilité sociétale	26
2.7	L'intégration de la responsabilité sociétale dans l'organisation.....	28
2.8	Bibliographie et annexe de l'ISO 26000	34
3	Construction du consensus.....	35
3.1	Les attentes des différentes parties prenantes.....	35
3.1.1	Les représentants des consommateurs	35
3.1.2	Les organisations non gouvernementales (ONG)	35
3.1.3	Les représentants des travailleurs.....	36
3.1.4	Les représentants des gouvernements	36
3.1.5	Les représentants de l'industrie.....	37
3.1.6	Les représentants des services de support.....	37
3.2	Les différentes approches de la RS	37
3.3	Les grandes évolutions du texte et les thèmes de négociation.....	39
3.3.1	Un texte général ou un texte pour chaque type d'organisation ?	39
3.3.2	Des lignes directrices non contraignantes mais un socle minimum à respecter	39
3.3.3	Le périmètre de responsabilité	41
3.3.4	La place de l'économie dans la norme.....	42
3.3.5	La nature du lien entre philanthropie et responsabilité sociétale.....	43
3.3.6	La reconnaissance des « normes internationales de comportement ».....	44
3.3.7	La place de la gouvernance dans l'ISO 26000.....	46
3.3.8	La Chine, les États-Unis, l'Inde, le Mexique et la crainte du protectionnisme	46

3.3.9	La reconnaissance de la prise en compte du bien-être des animaux.....	47
3.3.10	La lutte contre les discriminations sur la base de l'orientation sexuelle.....	48
3.4	L'approbation internationale et la répartition des votes.....	48
4	Comment valoriser la démarche ?.....	55
4.1	L'audit et la vérification	58
4.2	L'évaluation.....	60
4.2.1	Des modalités privilégiées de prise de conscience et de pédagogie.....	61
4.2.2	L'évaluation, une aide à la formation d'un consensus sur les voies de progrès	62
4.2.3	Un outil de dialogue avec les parties prenantes	63
4.3	Audit vs évaluation en matière de responsabilité sociétale	64
	Partie II – Mise en œuvre	71
5	Introduction.....	73
6	La responsabilité sociétale : un projet structurant et mobilisateur	75
6.1	La démarche, pas à pas.....	75
6.2	Les étapes dans le détail	76
6.2.1	Le cadrage	76
6.2.2	L'état des lieux.....	78
6.2.3	Choix des priorités	91
6.2.4	De l'état des lieux au premier plan d'actions.....	93
6.2.5	Mise en œuvre du programme et mesure de la performance.....	94
6.2.6	Revue et amélioration.....	97
6.2.7	Reporting auprès des parties prenantes.....	99
6.2.8	Évaluation de l'intégration de la RS dans l'ensemble des pratiques, des processus, des résultats	103

7	Les questions centrales dans le détail.....	105
7.1	Question centrale n° 1 : Gouvernance de l'organisation.....	107
7.1.1	Description de la question centrale.....	107
7.1.2	Principes, vision et valeurs.....	108
7.1.3	Approche stratégique et objectifs : planification de l'intégration et du déploiement de la RS.....	110
7.1.4	Déploiement de la RS.....	112
7.1.5	Surveillance des performances.....	114
7.1.6	Amélioration de l'organisation.....	116
7.1.7	Application du principe de redevabilité.....	118
7.1.8	Relations avec les parties prenantes.....	119
7.1.9	Respect des lois.....	122
7.2	Question centrale n° 2 : Droits de l'Homme.....	124
7.2.1	DA1 : Devoir de vigilance.....	125
7.2.2	DA2 : Situations présentant un risque pour les droits de l'Homme.....	127
7.2.3	DA3 : Prévention de la complicité.....	128
7.2.4	DA4 : Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme.....	129
7.2.5	DA5 : Discrimination et groupes vulnérables.....	130
7.2.6	DA6 : Droits civils et politiques.....	132
7.2.7	DA7 : Droits économiques, sociaux et culturels.....	135
7.2.8	DA8 : Principes fondamentaux et droits au travail.....	136
7.3	Question centrale n° 3 : Relations et conditions de travail.....	139
7.3.1	DA1 : Emploi et relations employeur-employé.....	140
7.3.2	DA2 : Conditions de travail et protection sociale.....	142
7.3.3	DA3 : Dialogue social.....	144
7.3.4	DA4 : Santé et sécurité au travail.....	147
7.3.5	DA5 : Développement du capital humain.....	148
7.4	Question centrale n° 4 : L'environnement.....	151
7.4.1	DA1 : La prévention de la pollution.....	153
7.4.2	DA2 : L'utilisation durable des ressources.....	154
7.4.3	DA3 : Atténuation des changements climatiques.....	156

7.4.4	DA4 : Protection de l'environnement et réhabilitation des habitats naturels	158
7.5	Question centrale n° 5 : Loyauté des pratiques	161
7.5.1	DA1 : Lutte contre la corruption.....	162
7.5.2	DA2 : Engagement politique responsable	163
7.5.3	DA3 : Concurrence loyale.....	164
7.5.4	DA4 : Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur	165
7.5.5	DA5 : Respect des droits de propriété.....	167
7.6	Question centrale n° 6 : Questions relatives aux consommateurs	170
7.6.1	DA1 : Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats	172
7.6.2	DA2 : Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs	173
7.6.3	DA3 : Consommation durable.....	175
7.6.4	DA4 : Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs ...	177
7.6.5	DA5 : Protection des données et de la vie privée des consommateurs	178
7.6.6	DA6 : Accès aux services essentiels	181
7.6.7	DA7 : Éducation et sensibilisation	182
7.7	Question centrale n° 7 : Communautés et développement local.....	184
7.7.1	DA1 : Implication auprès des communautés.....	186
7.7.2	DA2 : Éducation et culture.....	188
7.7.3	DA3 : Création d'emplois et développement des compétences.....	190
7.7.4	DA4 : Développement des technologies et accès à la technologie	192
7.7.5	DA5 : Création de richesses et de revenu.....	193
7.7.6	DA6 : La santé.....	195
7.7.7	DA7 : Investissement dans la société	196

Partie III – Évaluer	199
8 Introduction.....	201
9 Le modèle d'évaluation AFAQ 1000NR vers AFAQ 26000	203
9.1 Le modèle d'évaluation AFAQ 1000NR.....	205
9.2 Le contenu du modèle	206
9.2.1 Les résultats.....	207
9.2.2 Les pratiques de l'entreprise	209
9.3 L'attribution des scores	210
9.3.1 Le système de scoring en PDCA.....	210
9.3.2 Exemples des pratiques et de modalités d'évaluation.	213
9.3.3 La caractérisation finale du niveau de maturité.....	217
9.4 Le déroulement d'une évaluation AFAQ 1000NR.....	217
9.4.1 La préparation	218
9.4.2 L'évaluation en tant que telle, impérativement sur site	219
9.4.3 La rédaction du bilan responsable et la restitution des résultats à l'entreprise	220
10 Trois années de retours d'expérience sur l'évaluation DD/RS ...	221
10.1 Qui sont les entreprises évaluées AFAQ 1000NR ?.....	221
10.2 Motivations initiales	226
10.2.1 Établir un bilan des pratiques pour faire progresser la démarche	228
10.2.2 Crédibiliser et valoriser la démarche.....	229
10.3 Les apports d'une évaluation AFAQ 1000NR, <i>a posteriori</i>	229
10.3.1 Un outil de pilotage pour construire, structurer et faire progresser la démarche.....	229
10.3.2 Un outil de valorisation pour crédibiliser la démarche	231
10.3.3 Un outil de réflexion stratégique et d'appropriation des enjeux de la RS	231
10.3.4 Un outil de mobilisation interne.....	232

10.4	Une valeur ajoutée portée par des opérations collectives et des approches filières.....	233
10.4.1	Les opérations collectives	233
10.4.2	Les approches filières.....	233
10.5	Les acteurs du modèle	235
11	AFAQ 26000, évaluer la mise en œuvre des recommandations de l'ISO 26000	239
11.1	AFAQ 26000, trois ans de genèse.....	239
11.1.1	Quelles sont les organisations concernées par AFAQ 26000 ?.....	240
11.1.2	Mise à jour d'AFAQ 1000NR vers AFAQ 26000.....	240
11.2	AFAQ 26000, quelques éléments de description.....	240
11.2.1	Les modifications : une mise en cohérence sémantique et l'introduction/affirmation de nouveaux concepts	241
11.2.2	Les éléments confortés : le maintien de la structure et des modalités de l'évaluation.	241
11.2.3	Le scoring et les attributs du PDCA, ou comment intégrer la pertinence des pratiques RS..	243
11.2.4	Les rencontres avec les parties prenantes : une ouverture qui renforce la crédibilité	245
11.3	AFAQ 26000, l'évaluation de l'ISO 26000	245
11.3.1	AFAQ 26000, les différents sous-critères évalués.....	245
11.3.2	L'évaluation	256
11.4	En guise de conclusion... ..	256
	Bibliographie	257
	Annexe – Exemples de documents normatifs en support de l'ISO 26000	259

Introduction

Nous constatons quotidiennement que les modes de production et de consommation actuels ne sont pas compatibles avec l'objectif de préserver les ressources de la planète afin de permettre aux générations futures de répondre à leurs propres besoins, autrement dit qu'ils ne sont pas compatibles avec un développement durable.

Par ailleurs, la pression de la société civile se fait de plus en plus forte sur les organisations pour que ces dernières rendent compte de leurs activités et des conséquences de celles-ci sur la société et l'environnement.

En parallèle, de nombreux dirigeants ont bien compris l'intérêt pour la pérennité de leur organisation, la maîtrise des risques ou encore l'assurance de la rentabilité, de minimiser les conséquences négatives de leurs activités et d'en accroître les bénéfices d'un point de vue sociétal.

Aussi, de nombreuses pratiques se sont développées, allant des activités philanthropiques dédiées à certaines causes, à la prise en compte des impacts environnementaux ou sociaux, en passant par des analyses de risques.

La nécessité de faire converger ces actions vers les mêmes objectifs est devenue évidente.

C'est dans ce contexte que l'ISO a développé la norme ISO 26000 avec pour ambition de fournir à la responsabilité sociétale un cadre universel permettant cette convergence des actions de chacun vers un objectif collectif : le développement durable.

XVIII *ISO 26000 – Responsabilité sociétale*

En réalisant une synthèse des visions existantes, l'ISO 26000 porte une même compréhension de la responsabilité sociétale au niveau mondial. Elle guide les organisations en structurant et systématisant l'appréhension de la responsabilité de chacun. Cette nouvelle norme fondamentale ne doit pas être vécue comme une révolution mais plutôt comme étant porteuse avant tout d'une logique de cohérence d'ensemble des actions. Elle traduit et formalise une sorte de bon sens collectif, en présentant les attentes de la société.

Les lignes directrices de l'ISO 26000 montrent la voie, il appartient ensuite à chaque organisation de trouver la sienne vers une responsabilité toujours plus assumée.