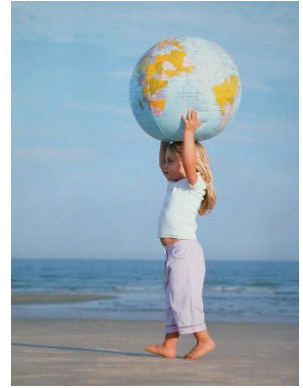


# ISO 26000

## Guide d'utilisation



## ISO 26000 Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale

Octobre 2010

Les auteurs: Guido Gürtler, NORMAPME experte et ICC observateur en ISO/TMB/WG SR, Working Group Social Responsibility , [guido.guertler@t-online.de](mailto:guido.guertler@t-online.de), et Claudia Graziani, SR-Praticienne, [c.graziani@gmx.de](mailto:c.graziani@gmx.de)

## Préface

Ce guide est conçu pour faciliter l'utilisation de la norme ISO 26000, sans recours au conseil ou autre service externe. Les recommandations sont élaborées en adoptant le **point de vue de l'utilisateur**, et peuvent être **particulièrement** utiles **pour les petites et moyennes organisations**. Le **Issue-Tool 26k** est partie intégrante du **Guide d'utilisation 26k** (datant d'Octobre 2010).

Vous trouverez également une proposition pour une bonne **communication** à propos de votre utilisation de la norme ISO 26000.

N'hésitez pas à envoyer vos commentaires et propositions aux auteurs pour développer davantage ce Guide d'utilisation.

## Introduction

**Le Guide d'utilisation** vise à faciliter la compréhension et l'utilisation de la norme ISO 26000, et ce de manière efficace, correcte et responsable (contenu, voir annexe). Vous y découvrirez le " Issue-Tool 26k " ainsi que d'autres outils intéressants. L'utilisation de ces outils ne nécessite pas de recours à des services externes (consultants, formateurs ou auditeurs). En lien avec la proposition d'ISO, vous trouverez enfin une suggestion pour une manière optimale de communiquer votre utilisation d'ISO 26000.

Très général, ce guide est applicable à tout type et taille d'organisations. Des guides d'utilisation spécifiques à certains secteurs pourraient se justifier et pourraient être adaptés à partir de celui-ci.

**Lien:** [http://www.26k-estimation.com/html/application\\_phase.html#CorrectUse](http://www.26k-estimation.com/html/application_phase.html#CorrectUse) (2010-10) propose quelques slides sur l'utilisation correcte de la norme ISO 26000 (en anglais).

## Etape 1: Achat du document

Les normes ISO sont vendues par des organisations membres d'ISO et leurs maisons d'édition. Leurs coordonnées sont disponibles à [http://www.iso.org/iso/about/iso\\_members.htm](http://www.iso.org/iso/about/iso_members.htm) (2010-10).

Si vous comparez les prix indiqués sur les sites web des organismes nationaux de normalisation, vous remarquerez parfois de grandes différences. Le prix d'un même document peut varier de 200 Euro (ou 300 USD) à seulement 18 Euros. Il est important de noter que les documents vendus par des organismes membres de l'ISO sont chaque fois identiques. Un prix bas n'implique pas de défaut par exemple.

**CONSEIL 1:** Comparez les offres de différentes organisations membres de l'ISO avant d'acheter le document. Vous pourrez profiter de prix avantageux. [http://www.26k-estimation.com/html/best\\_prices\\_for\\_iso\\_26000.html](http://www.26k-estimation.com/html/best_prices_for_iso_26000.html)

## **Étape 2: Bien comprendre qu'ISO 26000 ne relève ni du domaine de la certification, ni réglementaire, ni contractuel**

En tant que lignes directrices, ISO 26000, est différente des "normes habituelles": elle ne contient pas d'exigences et ne peut donc être une base pour la certification, la mesure ou l'évaluation de la conformité à la législation.

### **Caractéristiques du document**

ISO 26000 est d'utilisation volontaire. Il s'agit d'un "*guide*" qui **offre une orientation, des conseils, des propositions et des recommandations; de cette « offre » vous pouvez choisir les parties les plus raisonnables, pertinentes et efficaces à suivre.**

Elle porte le nom de "norme internationale" pour une seule raison: elle est publiée par l'ISO et ses organismes membres. Ainsi, par son *type de publication* il s'agit d'une norme internationale, mais en ce qui concerne son contenu, il s'agit d'une guidance ou encore de lignes directrices.

Le document ISO 26000 définit clairement son champ d'application:

- « Cette norme n'est pas un système de management. Elle n'est pas prévue ou appropriée pour **la certification ou à des fins réglementaires ou contractuelles**. Toute offre de certification, ou prétendre être certifié ISO 26000 constituerait une **mésinterprétation** de l'intention et de l'objectif de la norme, ainsi qu'une **utilisation abusive de celle-ci**. **Vu que la présente norme ne contient pas d'exigences, aucune certification ne pourrait démontrer une quelconque conformité à celle-ci.** »

### **Ne pas utiliser pour la certification**

Il est important de noter qu'ISO 26000 ne peut pas faire l'objet d'un(e) « *audit/vérification* » ou d'une « *certification* ». Ce n'est pas un "*système de management*" comme l'ISO 9001 ou ISO 14001. Ce n'est ni un "*guide*" ni une "norme" que vous devez appliquer dans son ensemble.

Etant donné que **la certification est le métier de certaines organisations**, il existe un risque que celles-ci (y compris les organisations qui dépendent des organes de normalisation) développent leurs propres normes de responsabilité sociétale contenant une liste d'exigences, de sorte qu'elles puissent être utilisées pour la certification. Si ces normes sont déclarées être « fondées sur » ou « en ligne avec » ISO 26000 (ou formulation similaire), on **considérerait ceci comme une rupture de confiance** car la norme ISO 26000 a été délibérément conçue comme une *guidance sans exigences*.

Une certification de responsabilité sociétale (RS) serait contre-productive en regard du principe d'amélioration continue et la souplesse requise pour le développement de bonnes pratiques. Les audits et certifications présentent seulement une photo, une image statique d'une situation à un moment donné. La RS se doit d'être dynamique et les actions entreprises suivre l'évolution des priorités et de la demande.

**CONSEIL 2:** Les organismes de certification doivent respecter le champ d'application de la norme ISO 26000. Si de tels organismes n'en tiennent pas compte, vous devriez informer

leurs représentants de son utilisation correcte, et refuser leur offre de certification pour cause d'abus de la norme ISO 26000.

**CONSEIL 3:** Comme l'indique la définition de la norme ISO 26000, les organismes de certification sont eux-mêmes des «organisations»: demandez-leur comment ils appliquent ISO 26000 à leur propre organisation et leur façon de communiquer sur ce sujet.

**CONSEIL 4:** Ne cautionnez pas la certification car elle est contre-productive au développement et à l'évolution de la responsabilité sociétale.

**Lien:** [http://www.26k-estimation.com/html/certification\\_no.html#certification-a-word](http://www.26k-estimation.com/html/certification_no.html#certification-a-word) (2010-10), en anglais

### **Ne pas utiliser à des fins réglementaires**

Il peut être observé que les niveaux et les détails de la réglementation nationale diffèrent sensiblement d'un pays à l'autre. Certains gouvernements (notamment dans les pays dotés d'une réglementation moins développée) pourraient être tentés de déclarer la norme ISO 26000 comme loi ou réglementation nationale. La portée de la norme ISO 26000 est sans équivoque et une telle utilisation serait un cas évident d'abus.

**CONSEIL 5:** Si vous remarquez l'intention d'un gouvernement dans ce sens, n'hésitez pas à les informer que la norme ISO 26000 ne doit pas être utilisée à des fins réglementaires.

### **Ne pas utiliser à des fins contractuelles**

ISO 26000 est destinée aux organisations, pour un usage individuel. Son champ d'application exclut l'utilisation contractuelle. ISO 26000 ne doit pas être référencée dans les contrats entre entreprises ou entre un gouvernement et des entreprises. En conséquence, rendre la norme ISO 26000 une exigence ou une obligation dans les marchés, les contrats d'achat, conditions de livraison ou certaines spécifications, ou dans tout autre type de document contractuel, serait un cas évident d'abus.

**CONSEIL 6:** Si vous êtes au courant d'un projet de contrat qui a l'intention de rendre l'utilisation de la norme ISO 26000 obligatoire, n'hésitez pas à informer l'expéditeur que ISO 26000 n'a pas d'application contractuelle.

**Lien:** [http://www.26k-estimation.com/html/misconceptions\\_and\\_misuse.html](http://www.26k-estimation.com/html/misconceptions_and_misuse.html) (2010-10) sur les idées fausses (erreurs) et les abus (volontaires) les plus fréquents.

### **Étape 3: Etude attentive du document ISO 26000**

Comme l'indique la spécification du projet (reprise dans le document N049), ISO 26000 est censée, être un document d'orientation **simple à comprendre** et facile à utiliser. Par conséquent, son utilisation **ne devrait nécessiter aucun service de conseil, d'audits ou de formation**, même si de telles offres se multiplient. La participation s'élève facilement à plusieurs centaines de dollars. Même si ces «formateurs» maîtrisent le texte de la norme ISO

26000, le problème est qu'ils ne peuvent pas avoir de connaissance suffisamment profonde des détails et des particularités de votre organisation et de des relations avec vos parties prenantes; en outre, ces formateurs (comme les vérificateurs et certificateurs) refusent généralement d'endosser la responsabilité de ce genre de projets.

Quoi qu'il en soit, **vous** devriez étudier le document. Il est utile de prendre son temps pour intégrer ce que 400 experts internationaux ont défini comme étant la responsabilité sociétale, et ce qu'ils ont convenu. Vous allez rapidement découvrir que **l'article 6 est crucial pour l'utilisation de la norme ISO 26000**:

- **Il donne des conseils** (recommandations de type «... une organisation devrait ...»)
- **Il comprend les 7 questions centrales**: gouvernance de l'organisation, les Droits de l'Homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, la loyauté des pratiques, les questions relatives aux consommateurs, et la communauté et le développement local.
- **Il propose** plusieurs domaines d'action pour chaque question centrale.

Lorsque vous étudierez les différentes clauses vous trouverez des **approches et concepts critiques** tout au long du document.

Une de ces critiques stipule que la norme ISO 26000 formule de manière trop générale des recommandations. Ex : «toutes les questions centrales sont pertinentes pour toutes les organisations... »

Comme ce n'est pas réaliste, le **Issue-Tool 26k** a été conçu pour aider à évaluer la pertinence des questions centrales et des domaines d'action pour votre organisation, voir l'étape 5.

Le point suivant est essentiel. Les relations entre la norme ISO 26000 et la législation doivent être considérées avec soin, car la norme ISO 26000 ne dit pas explicitement que le droit applicable prévaut. Par exemple, la section sur les conditions de travail mentionne les Conventions de l'OIT (Organisation Internationale du Travail), mais ne dit pas explicitement que ces Conventions, si transposées en droit national, l'emportent sur la norme ISO 26000.

**CONSEIL 7**: En fonction des différents niveaux de la législation nationale et de la réglementation, certains points d'ISO 26000 peuvent être couverts par cette loi ou cette réglementation. Consultez les associations auxquelles vous êtes membre et identifiez ces questions car les lignes directrices ISO 26000 peuvent ne pas être pertinentes dans de tels cas.

#### **Étape 4: Réponse aux besoins et attentes**

Après avoir étudié les lignes directrices, vous pourrez vous interroger si elles répondent à vos besoins et attentes et si votre organisation est concernée. Un point de départ de votre réflexion devrait être que la norme ISO 26000 s'adresse à tous les types et tailles d'organisations, et non pas aux particuliers. **La définition d'«organisation»** est, par conséquent, très importante et se lit comme suit:

«2.12 - une entité ou un groupe de personnes et ses installations avec des responsabilités, des pouvoirs, des relations et des objectifs identifiables".

Plus précisément, et selon la compréhension générale, une organisation se caractérise par **différents niveaux de responsabilité** et une **répartition des responsabilités entre ces niveaux**; un bon exemple de définition se lit comme suit:

«Unité sociale de personnes, organisée et gérée systématiquement de façon à répondre à un besoin ou à poursuivre des objectifs collectifs sur une base continue. Toutes les organisations ont une structure de gestion qui détermine les relations entre les fonctions et les postes, se subdivise et délègue les rôles, les responsabilités et l'autorité pour mener à bien les tâches définies. Les organisations sont des systèmes ouverts dans le sens où elles influence et sont influencées par l'environnement au-delà de leurs limites».

(Source en anglais: <http://www.businessdictionary.com/definition/organization.html> (2010-10))

Par conséquent, on peut tirer comme conclusion que, plus l'entité est petite, moins elle peut répondre à la définition *d'organisation* proposée par la norme ISO 26000.

**CONSEIL 8:** Seul vous-même êtes en mesure d'affirmer si votre organisation est une organisation telle que définie dans la norme ISO 26000.

### **Étape 5: Vous pouvez identifier la pertinence des différents points abordés par ISO 26000, vos possibles activités et leur impact**

Tenant compte de la structure et du champ d'application de la norme ISO 26000, vous pourriez vous épuiser à essayer d'identifier si la totalité ou certaines parties du document sont **pertinentes pour vous**. ISO 26000 affirme que «toutes les questions centrales sont pertinentes pour toutes les organisations, contrairement aux différents domaines d'action de ces questions centrales »

**CONSEIL 9:** Il n'y a que **vous-même** qui pouvez juger si une question centrale ou ses domaines d'action sont pertinents pour votre organisation.

#### **Le Issue-Tool 26k**

Le Issue-Tool 26k vous aide à identifier vos domaines d'action pertinents. Répondre à quelques questions vous aidera vers une utilisation responsable, cohérente, réfléchie et autonome de la norme ISO 26000.

La question importante est: Quel pourrait être l'impact de vos organisations sur un développement sociétal si vous vous engagez dans un domaine d'action?

**Comment appliquer le Issue-Tool 26k?** Le fichier Excel est une aide facile à utiliser ; il reprend les questions centrales et domaines d'action, et permet de suivre les « performances » par sujet ainsi qu'une estimation de l'impact potentiel de vos actions en recherchant les réponses aux questions suivantes:

- La question centrale et ses domaines d'action sont-ils pertinents pour votre organisation?
- Quel effet levier a votre organisation sur le sujet?
- Quel genre d'activités votre organisation peut entreprendre sur le sujet?

- Vous êtes-vous assurés que les activités prévues ne sont pas en conflit avec la loi applicable?
- Quel impact auront vos activités?
- Quelles parties prenantes allez-vous impliquer dans ce dossier?

Le *Issue-Tool 26k* doit être traité "point par point", et, si la réponse dans une case n'est pas positive, reprenez avec le sujet suivant.

***Quels sont les résultats?*** Vous avez analysé en profondeur les orientations que votre organisation peut raisonnablement suivre et vos délibérations sont déposées. Par exemple pour vous mettre à jour dans le futur, comme base de dialogue avec vos « stakeholders », ou en liaison avec vos autres partenaires. Vous avez identifié les points où la norme ISO 26000 pourrait être effectivement appliquée. Vous pouvez également avoir identifié des points où vous désiriez vous engager en profondeur avec des parties prenantes spécifiques. Vous pourriez également avoir besoin d'en savoir plus sur les impacts réels de vos activités.

**CONSEIL 10:** Ne soyez pas surpris si tous les domaines d'action d'une question centrale ne sont pas pertinents pour votre organisation.

**CONSEIL 11:** Remettez sans cesse votre analyse en question car ISO 26000 ne prétend pas couvrir toutes les possibilités d'amélioration en termes de responsabilité sociétale. N'hésitez pas à chercher des options et des moyens supplémentaires dont pourrait bénéficier votre activité et la Société.

**CONSEIL 12:** Utilisez vos résultats de l'Issue-Tool 26k comme base de dialogue avec vos parties prenantes.

D'autres outils de management reconnus existent (à usage gratuit comme le « EFQM Framework for CSR and Excellence Model ») et qui offrent un cadre d'évaluation que vous pouvez utiliser dans votre organisation, peu importe la taille, secteur ou l'état de consolidation.

**CONSEIL 13:** N'hésitez pas à utiliser le modèle EFQM (et autres), pour faire votre propre estimation de la valeur ajoutée potentielle de la norme ISO 26000; utilisez cette information pour le dialogue avec vos parties prenantes et pour la communication.

**Lien:** <http://www.efqm.org/en/PdfResources/teaser-frameworkCSR180609.pdf> (qui montre la structure mais pas le document complet; 2010-10)

Il semble utile de mentionner certaines autres initiatives: association au sein d'une industrie, gouvernementales, émanant d'organisations internationales, avec un accent régional ou national. Soit vous pouvez être en mesure de les rejoindre en tant que membre, ou de les utiliser comme plates-formes pour l'échange d'expériences pratiques. Vous trouverez certaines d'entre elles dans l'annexe A de la norme ISO 26000.

De plus, des guidances en matière de responsabilité sociétale sont parfois prévues par la chambre de commerces et d'industries dont vous êtes membre. Ceci peut être intéressant à vérifier car les enjeux spécifiques de votre domaine d'activité et de votre localisation peuvent être traités de façon plus ciblée.

**CONSEIL 14:** Il est recommandé d'évaluer le recours à des **codes déontologiques** ou **codes de conduite** existants (les documents sont souvent plus courts et couvrent les principaux points d'ISO 26000 de manière similaire) afin de poursuivre sur certains points.

**CONSEIL 15:** Plus votre organisation est petite, plus il est utile de se référer aux associations auxquelles votre organisation est membre, et de favoriser un dialogue entre vos parties prenantes et leurs représentants et/ou autres membres de celles-ci. Vous pouvez aussi établir conjointement des plates-formes pour échanger les meilleures pratiques et expériences.

**CONSEIL 16:** Recherchez sur Internet des offres alternatives qui pourraient mieux répondre à vos attentes, n'hésitez pas à avoir recours à des initiatives plus ciblées et considérez la norme ISO 26000 comme une bonne offre complémentaire. Ajoutez un commentaire lié à votre communication ISO 26000.

## **Étape 6: Communiquer l'utilisation responsable de la norme ISO 26000**

Malgré que votre organisation a certainement des partenariats bien établis, il peut être intéressant de découvrir de nouvelles possibilités de communication, notamment en utilisant le *Issue-Tool 26k*.

Bien qu'une communication ISO 26000 soit une bonne pratique, une certaine proportionnalité est nécessaire. Les ressources dédiées à la communication doivent refléter la taille de l'organisation. Ainsi, un rapport d'une page pourrait être suffisant pour certaines petites et moyennes organisations. Certains points d'action identifiés peuvent également être inclus dans votre communication.

Le « ISO WG SR Task Group 2 » travaillant sur la "Communication" a publié une note (que vous trouverez ci-dessous) sur la manière dont une organisation peut se référer à la norme ISO 26000 (dans sa Newsletter de décembre 2009):

- «ISO 26000 est une norme internationale volontaire fournissant des recommandations sur la responsabilité sociétale. Les organisations de tout type sont encouragées à soutenir et utiliser ISO 26000 de la façon suivante:

"L'organisation" reconnaît la norme ISO 26000 comme un document de référence qui fournit des recommandations sur la responsabilité sociétale.  
et/ou

"L'organisation" a utilisé la norme ISO 26000 comme guide pour intégrer la responsabilité sociétale dans ses valeurs et ses pratiques. "

Voici un texte plus pratique, à éventuellement adapté au cas par cas:

### **Lignes directrices ISO 26000 sur la responsabilité sociétale Communication sur son application**

Nous vous indiquons que notre organisation a pris connaissance de la norme ISO 26000, de son contenu, et de la manière dont elle peut être utilisée pour travailler et établir des priorités en matière de responsabilité sociétale.

Nous reconnaissons la norme ISO 26000 comme un document de référence qui propose une guidance en matière de responsabilité sociétale. Nous avons utilisé la norme ISO 26000 comme guide pour intégrer la responsabilité sociétale dans nos valeurs et nos pratiques.

Plus de détails sont donnés sur notre site web <...> et/ou dans nos rapports <.....>. Pour plus d'informations, s'il vous plaît, communiquez avec le soussigné.

Date et lieu ... .. Signature (s) ... .. Adresse

En communiquant de cette manière et en apposant **votre signature, il est évident que vous prenez cette responsabilité au sérieux**. Toute personne intéressée, que ce soient des clients, les autorités, le grand public ou toute autre partie prenante appréciera le bien-fondé de votre communication et vous en sera reconnaissant. Il sera d'une valeur supérieure à toute déclaration par une partie externe à votre organisation, car celles-ci n'assument généralement aucune responsabilité en cas d'interprétations divergentes ou d'autres difficultés économiques ou légales.

**CONSEIL 17:** Pratiquez ce type de communication recommandée par ISO et utilisez la pour vos clients, fournisseurs, gouvernements ou tout autre partie prenante.

**CONSEIL 18:** Acceptez ce type de communication de vos partenaires.

**Lien:** La référence de l'ISO pour la présente communication est le numéro FAQ 9 au [http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935096/07\\_gen\\_infofaq.html](http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935096/07_gen_infofaq.html) (2010-10).

**Les documents à téléchargement:**

[http://www.26k-estimation.com/html/guide\\_d\\_utilisation\\_iso\\_26000.html#telecharge](http://www.26k-estimation.com/html/guide_d_utilisation_iso_26000.html#telecharge)

## Annexe: **Contenu de la norme ISO 26000**

Avant-propos

Introduction

1 Domaine d'application

2 Termes et définitions

3 Appréhender la responsabilité sociétale

3.1 La responsabilité sociétale des organisations: Historique

3.2 La responsabilité sociétale aujourd'hui

3.3 Caractéristiques de la responsabilité sociétale

3.4 L'Etat et la responsabilité sociétale

4 Principes de la responsabilité sociétale

4.1 Généralités

4.2 Recevabilité

4.3 Transparence

4.4 Comportement éthique

4.5 Reconnaissance des intérêts des parties prenantes

4.6 Respect du principe de légalité

4.7 Prise en compte des normes internationales de comportement

4.8 Respect des droits de l'homme

5 Identifier sa responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes

5.1 Généralités

5.2 Identifier sa responsabilité sociétale

5.3 Identifier ses parties prenantes et dialoguer avec elles

6 Lignes directrices relatives aux questions centrales de responsabilité sociétale

6.1 Généralités

6.2 Gouvernance de l'organisation

6.3 Droits de l'homme

6.4 Relations et conditions de travail

6.5 L'environnement

6.6 Loyauté des pratiques

6.7 Questions relatives aux consommateurs

6.8 Communautés et développement local

7 Lignes directrices relatives à l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation

7.1 Généralités

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

7.3 Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation

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

7.5 Communication sur la responsabilité sociétale

7.6 Améliorer la crédibilité en matière de responsabilité sociétale

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

7.8 Les initiatives volontaires en matière de responsabilité sociétale

Annexe A (informative) Exemples d'initiatives volontaires et d'outils en matières de responsabilité sociétale

Annexe B (informative) Abréviations

Bibliographie