

Responsabilité sociétale des organisations

HISTORIQUE, PROCESSUS, PRINCIPES, QUESTIONS CENTRALES ET DOMAINES

1. Rappel de la définition, de l'historique de la RS et du processus ISO 26000

1.1 Quelques définitions

La responsabilité sociale (RS) n'est pas un concept nouveau. Il est à la base des relations entre les humains et par extension avec l'environnement qui les entoure.

Dans les temps modernes où les entreprises se sont organisées autour d'activités industrielles et de services, la responsabilité sociétale a trouvé d'abord ses assises dans les concepts d'éthique, de bienveillance, de philanthropie et d'intendance à l'égard d'autrui¹. Les relations de travail et les relations avec l'environnement proche des activités de l'humain ont très vite fait évoluer le concept de la responsabilité sociétale qui a commencé à s'énoncer comme « [l'idée] selon laquelle les entreprises, au-delà des prescriptions légales ou contractuelles, ont une obligation envers les acteurs sociétaux »².

Ainsi, « Être socialement responsable signifie non seulement satisfaire pleinement aux obligations juridiques applicables, mais aussi aller au-delà et investir davantage dans le capital humain, l'environnement et les relations avec les parties prenantes » (Commission de l'Union européenne).

Cependant, au-delà de l'entreprise, la responsabilité sociétale interpelle tout type d'organisation d'où la RSO, responsabilité sociétale des organisations, objet de la Norme internationale ISO 26000.

Dans l'ouvrage « Responsabilité sociétale, Terminologie en français de la R.S. pour le développement durable³ », réalisé par

un collectif pour le compte de l'IEPF (2007) sous la direction d'Émilie Brun d'AFNOR et de Florent Breuil d'ARMINES, les experts francophones mobilisés dans la rédaction de ce document ont adopté la définition de la « Responsabilité sociétale » donnée par la Commission miroir française de l'ISO 26000 qui s'énonce comme suit : « *Engagement et actions d'une organisation pour tenir compte des impacts positifs et négatifs de ses activités sur la société et l'environnement à court, moyen ou long terme, lesquelles actions sont : – cohérentes avec les intérêts sociaux, environnementaux et économiques de la société par rapport au développement soutenable; – conformes aux lois applicables et aux instruments intergouvernementaux; – intégrées dans la stratégie et les activités en cours de l'organisation, et dans son rapport avec ses parties intéressées.* »

À cet effet, l'Organisation internationale de normalisation (ISO) rappelle que « *la principale caractéristique de la responsabilité sociétale se traduit par la volonté de l'organisation, d'une part, d'intégrer des considérations sociales et environnementales dans ses prises de décision, et d'autre part, d'être en mesure de répondre des impacts de ses décisions et activités sur la société et l'environnement.* »

Enfin, dans l'ouvrage diffusé en novembre 2011 par l'IEPF⁴ avec la contribution de l'ESG/UQAM et le CRSH Canada, et rédigé par un collectif de chercheurs sous la direction de Marie-France Turcotte, la responsabilité sociétale (reprise des définitions de l'ISO) désigne la *responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités* sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui :*

- *contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société;*
- *prend en compte les attentes des parties prenantes;*

1. Yaméogo L'émergence de la responsabilité sociale des entreprises en Afrique : état des lieux, enjeux et perspectives

2. Jones 1980 cité par Yaméogo

3. IEPF, 2007, <http://www.iepf.org/ressources/ressources-pub-desc.php?id=256>

4. Marie-France Turcotte et al., « Comprendre la responsabilité sociétale de l'entreprise et agir sur les bases de la Norme internationale ISO 26000 (IEPF 2011) page 14, in www.iepf.org »

- respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement;
- est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations**.

* Les activités comprennent des produits, des services et des processus.

** Les relations correspondent aux activités de l'organisation au sein de sa sphère d'influence.

Ceci implique un comportement à la fois transparent et éthique qui contribue au développement durable, respecte les lois en vigueur et soit en cohérence avec les normes internationales de comportement.

En regardant de près cette notion, il apparaît évident que la responsabilité sociétale des organisations est une contribution naturelle au développement durable dans ses trois principaux piliers y compris le respect de la diversité culturelle des peuples de la terre.

Cette compréhension va dans le prolongement des principes retenus et soutenus par les acteurs du développement réunis dans les nombreux fora internationaux et Commissions sur le développement mondial et particulièrement ceux sur l'environnement et sur le développement durable, voire la Conférence des Nations Unies sur l'environnement humain (Stockholm, 1972), la Commission mondiale sur l'environnement et le développement, connue sous le nom de Commission Brundtland (1983-1987), la Conférence des Nations Unies sur l'environnement et le développement (CNUED), aussi connue sous le nom de Sommet de la Terre (Rio, 1992) et le Sommet mondial du développement durable (SMDD) tenu à Johannesburg en 2002, et qui se réuniront sous peu au prochain rendez-vous mondial de RIO+20.

1.2 Historique de la Norme internationale ISO 26000

Avril 2001

Les pratiques des grands entreprises mondiales sur l'environnement, l'économie mondiale et sur les conditions des travailleurs et des populations inquiètent les organisations de consommateurs siégeant dans le groupe de travail ISO/COPOLCO, le Comité pour la politique en matière de consommation. C'est celui-ci qui, cette année, démontra à l'ISO la nécessité d'initier un travail sur une norme de responsabilité sociale (RS).

M. Nils Ringstedt, Président du COPOLCO, déclarait à ce sujet : « *Le COPOLCO aborde le problème pour la raison suivante : les consommateurs sont de plus en plus nombreux à se déclarer préoccupés de l'intégrité sociale des entreprises lorsqu'elles opèrent sur le marché mondial. Les Normes internationales ISO pourraient jouer un rôle utile en établissant des lignes directrices ou en cernant des secteurs précis où la définition de lignes de conduite serait intéressante* ».

Jusque là, il n'est encore question que de RSE - responsabilité sociale des entreprises.

Mai 2001

Une étude de faisabilité est alors lancée sous mandat de l'ISO. L'objectif de cette étude était de voir si une norme sur la Responsabilité sociale des entreprises (RSE) répondrait réellement à un besoin.

Les fiches ISO 26000 sont publiées par l'IEPF

Directrice de la publication

Fatimata Dia Touré, Directrice, IEPF

Responsable du projet

Tounao Kiri, Spécialiste de programme, chargé du Projet SNDD, IEPF

Fiche éditée avec la collaboration du Bureau de normalisation du Québec (BNQ), assurant la présidence du Réseau Normalisation et Francophonie (RNF)

Auteur

Boufeldja Benabdallah, Secrétaire du programme de déploiement de la norme ISO 26000 dans l'espace francophone, BNQ, RNF

Édition et réalisation graphique

N Pixel



Institut de l'énergie et de l'environnement de la Francophonie
IEPF

L'Institut de l'énergie et de l'environnement de la Francophonie (IEPF) est un organe subsidiaire de l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF). Il est né en 1988 de la volonté des chefs d'État et de gouvernement des pays francophones de conduire une action concertée visant le développement du secteur de l'énergie dans les pays membres. En 1996, cette action a été élargie à l'environnement. Basé à Québec (Canada), l'Institut a aujourd'hui pour mission de contribuer au renforcement des capacités nationales et au développement de partenariats dans les domaines de l'énergie et de l'environnement.

Institut de l'énergie et de l'environnement de la Francophonie (IEPF)

56, rue Saint-Pierre, 3^e étage, Québec (Québec), Canada G1K 4A1

Téléphone : 418 692-5727 • Télécopie : 418 692-5644

Courriel : iepf@francophonie.org • Site Internet : www.iepf.org

Imprimé sur du papier contenant des fibres recyclées postconsommation.



Jun 2012



Juin 2002

L'ISO/COPOLCO recommande l'établissement d'un groupe consultatif stratégique⁵ multipartite en vue d'examiner de manière plus approfondie si l'Organisation devrait entreprendre d'élaborer des normes relatives à la responsabilité sociale des entreprises (RSE/CSR). La recommandation a été formulée lors de l'atelier ISO/COPOLCO, organisé le 10 juin 2002 à Port of Spain par le Bureau de la normalisation de Trinité et Tobago (TTBS) sur le thème « La responsabilité sociale des entreprises - Principes et solutions ».

Septembre 2002

Le Conseil de l'ISO adopte le rapport du COPOLCO sur l'étude faisabilité. Le Bureau de gestion technique – TMB - de l'ISO crée le Groupe stratégique consultatif sur la Responsabilité Sociétale SAG (Strategic Advisor Group) composé de diverses parties prenantes (notamment des représentants du monde des entreprises, des instances de réglementation, des syndicats et des consommateurs), une nouveauté dans le processus de travail. L'ISO estime qu'une analyse plus approfondie sur le sujet est nécessaire.

Janvier 2003

Le Groupe consultatif stratégique (SAG) réalise une analyse complète des initiatives et enjeux RS dans le monde et tient sa première réunion à Toronto au Canada en janvier 2003.

À cette réunion, le SAG a commencé d'étudier les principes, les caractéristiques et les questions entourant les nombreuses définitions de ce que recouvre habituellement le terme général de « responsabilité sociale des entreprises (RSE) ».

Durant ses premières discussions, le SAG :

- examina plusieurs définitions existantes de la RSE et convint que les principes de la responsabilité sociale s'appliquent non seulement aux entreprises commerciales, mais à tous les types d'organismes, tant dans le secteur public que dans le secteur privé, et
- définit provisoirement la responsabilité sociale comme une « approche équilibrée permettant aux organismes de traiter de questions économiques, sociales et environnementales pour le bien des personnes, des communautés et de la société ».

« Un groupe canadien de recherche en écologie, Environics International, a réalisé une enquête auprès de 25 000 personnes dans 23 pays développés et en développement à l'occasion du passage au nouveau millénaire. Les résultats indiquent que le grand public place universellement de fortes attentes sur une conduite raisonnable de la part des grandes entreprises qui devraient avoir « l'entière responsabilité » de la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs pour 79 % des personnes interrogées, de la protection de l'environnement pour 73 %, et du non recours au travail des enfants pour 72 % », a déclaré M. Ringstedt.

Sa deuxième réunion a eu lieu à Genève en Suisse, les 16 et 17 février 2003, à l'issue de laquelle le SAG fait 2 recommandations concrètes :

- en premier lieu, élaborer un rapport technique établissant l'état de l'art dans le monde en matière de codes, lignes directrices et spécifications pour la responsabilité sociale, et
- en second lieu, établir un argumentaire pour la préparation d'une norme contenant des lignes directrices relatives à un système de management, norme incluant spécifiquement un processus pour l'auto-déclaration de conformité par les organismes et excluant une évaluation de la conformité qui implique une certification par tierce partie.

Avril 2004

Le Groupe de gestion technique (Technical Management Board – TMB) de l'ISO reçoit le Rapport final et les recommandations du SAG.

Juin 2004

Une Conférence internationale sur la responsabilité sociale est organisée par l'ISO les 21 et 22 juin 2004 à Stockholm en vue de compléter l'examen sur les initiatives en matière de RS dans le monde et les questions qui en découlent. Ensemble, ces données ont constitué la base de la décision par l'ISO de proposer au vote de l'ensemble de ses membres l'élaboration de normes internationales ou d'autres outils ISO dans le domaine de la RSO.

Cette décision (TMB Board Resolution 35/2004) a été adoptée lors d'une réunion du TMB de l'ISO tenue à Stockholm les 24 et 25 juin 2004, l'objectif étant de produire « un document d'orientation rédigé dans un langage simple, compréhensible et utilisable par des non-spécialistes », et qui ne devrait pas servir à des fins de certification.

5. 2002-06-19 (<http://www.iso.org/iso/fr/pressrelease.htm?refid=Ref826>).

S'en suit le 15 août 2004 la création du Groupe de travail de l'ISO sur la responsabilité sociétale (ISO Working Group on SR – ISO/TMB/WG SR), chargé d'élaborer les lignes directrices de la future Norme internationale ISO 26000 et assigne le leadership de ce groupe à 2 membres de l'ISO, à savoir le SIS de Suède (Standard Institut of Sweden) et l'ANBT du Brésil (Agence Brésilienne de Normalisation).

Janvier 2005

ISO soumet le projet de lancement des travaux sur les lignes directrices de l'ISO 26000 au vote de ses membres. Résultat : 29 pour et 4 contre.

Mars 2005

Afin d'éviter tout malentendu ou duplication inutile des énoncés de principes et afin que les conventions mondiales ratifiées par les pays soient respectées, ISO procède à la signature d'un MOU (Memorandum Outstanding...) avec l'Organisation internationale du Travail (OIT).

Résolution/ Résolution 35/2004

du Bureau de gestion technique (TMB) de l'ISO (Stockholm, 24-25 juin 2004)*

Responsabilité sociale

Le Bureau de gestion technique **remercie** son Groupe consultatif sur la responsabilité sociale de son rapport et de ses recommandations;

remercie également M. Dan Gagnier et les membres du SAG de leur contribution au succès de la conférence de Stockholm sur la RS;

exprime sa reconnaissance au SIS (Suède), l'hôte de cette conférence;

prend bonne note des conditions préalables stipulées par le SAG pour l'activité de l'ISO dans le domaine de la RS, et du fait qu'elles constituent un ensemble indissociable; et le TMB :

- **reconnaît** que la responsabilité sociale comporte un certain nombre de sujets et d'enjeux qui sont qualitativement différents des sujets et enjeux dont traite habituellement l'ISO;
- **reconnaît** le rôle des gouvernements et des organisations intergouvernementales qui consiste à définir les obligations ou les attentes sociales;
- **reconnaît** les instruments adoptés par les organisations intergouvernementales (tels que la Déclaration universelle des droits de l'Homme, les conventions internationales du travail et d'autres instruments adoptés par l'OIT, et les conventions pertinentes des Nations Unies), mais reconnaît également qu'il y a place à des initiatives volontaires privées dans le domaine de la RS;
- **convient** que la portée de toute activité de l'ISO relative à la responsabilité sociale doit être resserrée aux fins d'éviter de traiter de questions qui ne peuvent se résoudre que par la voie de processus politiques;
- **appuie** l'élaboration d'un accord avec l'OIT pour régir la coopération entre l'ISO et l'OIT en matière de responsabilité sociale;
- **reconnaît** qu'étant donné la complexité et l'évolution rapide de ce sujet, il n'est pas

réalisable d'harmoniser des engagements fondamentaux concernant la responsabilité sociale;

- **accepte** de veiller à ce que les processus de l'ISO soient ajustés si nécessaire pour assurer une participation significative de l'ensemble des parties intéressées;

reconnaît que la conférence a confirmé la recommandation du SAG qui souligne le besoin d'un document d'orientation, rédigé dans un langage simple, compréhensible et utilisable par les non-spécialistes, et non pas d'un document de spécification destiné à une évaluation de conformité;

reconnaît également que la conférence a indiqué que ce travail devrait être entrepris immédiatement et qu'aucune autre étude de faisabilité n'est nécessaire;

accepte que ce document d'orientation devrait inclure les éléments définis par le SAG et d'autres éléments précisés dans le cadre de la conférence;

convient que l'ISO et ses membres devraient s'efforcer tout particulièrement de sensibiliser les pays en développement aux activités de RS de l'ISO, et de veiller à ce qu'ils participent véritablement à ces travaux;

exprime sa reconnaissance à la Swedish International Development Cooperation Agency (SIDA) pour avoir facilité la participation de nombreux pays en développement à la conférence sur la RS;

recommande l'instauration de mécanismes viables pour permettre plus facilement aux pays en développement, aux ONG, aux consommateurs et à d'autres groupes dont les ressources sont limitées de participer aux travaux de l'ISO dans le domaine de la RS;

accepte également que les travaux soient menés sous la direction mixte des pays développés et des pays en développement;

recommande qu'un poste de direction soit créé pour s'occuper précisément de la participation et de l'engagement des parties prenantes, ainsi que de leur aide financière;

accepte la recommandation de ne pas confier ce travail à un comité technique existant;

décide que ce travail doit être effectué de manière novatrice, mais conformément aux principes fondamentaux de l'ISO, et que l'objectif consiste à produire une Norme internationale qui soit un outil d'orientation et non pas un référentiel provisoire;

décide également que ce travail soit mené au sein d'un groupe de travail qui relève directement du Bureau de gestion technique auquel les organes membres de l'ISO seraient tenus de nommer des experts de chaque catégorie de parties prenantes et auquel les organisations internationales et régionales larges pourraient nommer des experts par le biais du mécanisme de liaison D;

demande aux membres de l'ISO de présenter des candidats d'ici au 15 août 2004 pour assurer la direction et le secrétariat mixtes du groupe de travail;

crée un groupe de travail du TMB aux fins suivantes :

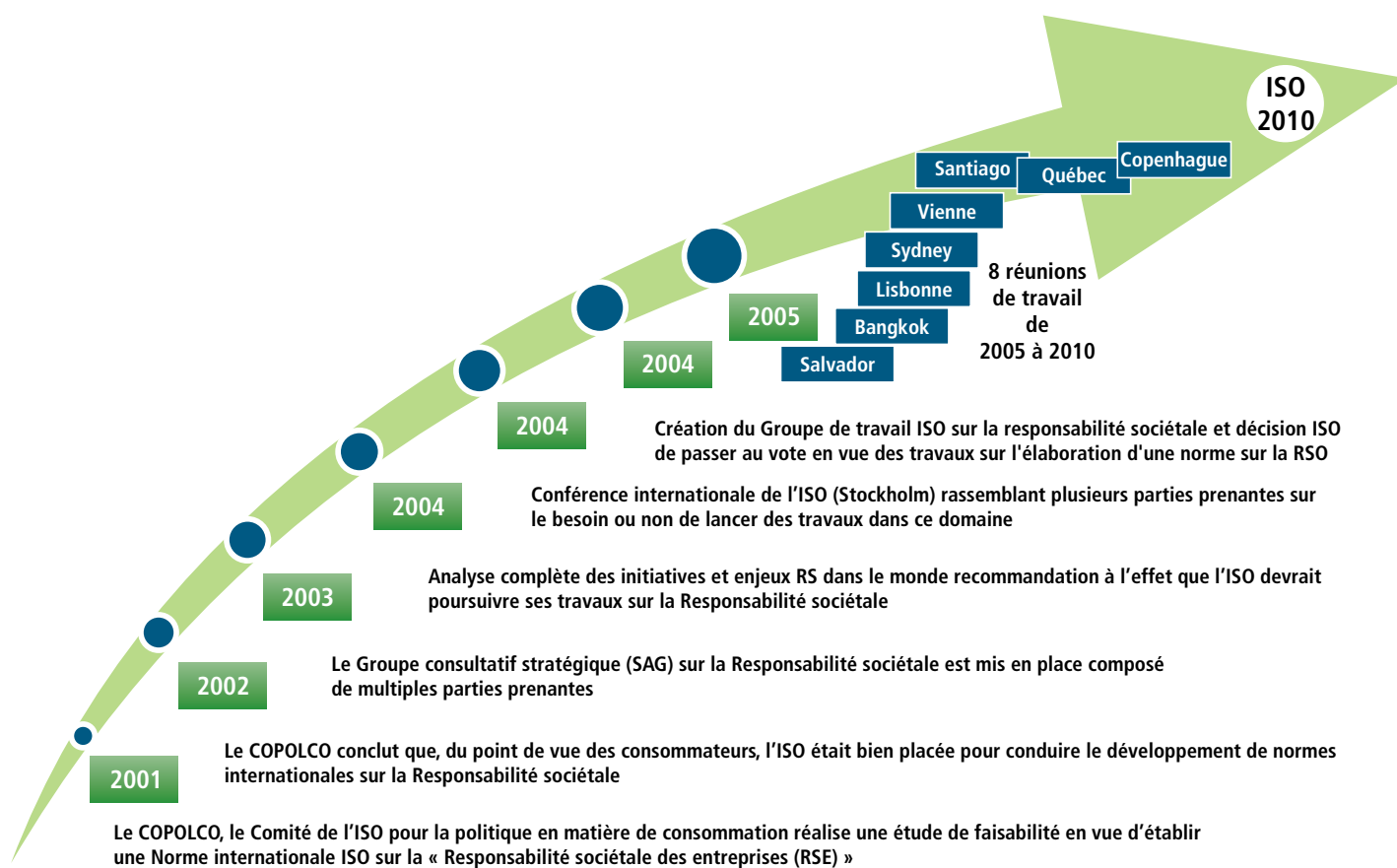
- **proposer** un nouvel élément pour la Norme internationale qui donnerait une certaine orientation, et dont la portée engloberait tous les éléments figurant dans les recommandations du SAG, ainsi que des considérations découlant de la conférence;
 - **formuler** le mandat du groupe de travail et les précisions relatives à son fonctionnement, y compris les mécanismes appropriés pour assurer l'ouverture et la transparence du travail du GT;
 - **soumettre** ses propositions au TMB à temps pour sa réunion de septembre 2004;
- accepte** également d'examiner la suggestion voulant que l'ISO crée un site Web comme moyen de diffuser les pratiques dans le domaine de la responsabilité sociale;
- considère** que le SAG sur la responsabilité sociale s'est acquitté de sa tâche et le dissout.

* Traduction de courtoisie

Mars 2005 à mai 2010

Huit rencontres internationales (Salvador de Bahia, Bangkok, Lisbonne, Vienne, Sydney, Santiago de Chili, Québec et Copenhague) ont réuni quelque 450 experts de 99 pays et 120 observateurs pour produire un texte qui a suscité environ 18 500 commentaires.

Les huit réunions internationales de l'ISO/TMB/WG SR





Bahia 7 - 11 mars 2005

Élaboration des documents techniques, mise en place du groupe consultatif des présidents (CAG), structure du document de travail



Bangkok 26 - 30 septembre 2005

Spécification du document, 1 000 commentaires sur la structure du document, organisation des Groupes de travail 1, 2, 3, 4, 5, 6 (GT) et du comité de rédaction



Lisbonne 15 - 19 mai 2005

Premier jet de document et 2 141 commentaires d'experts, d'enjeux clés des groupes de travail 4, 5, 6, mise en place des Groupes de liaison (LFT)



Sydney
28 janvier -
2 février 2007

Deuxième jet de document et 5 176 commentaires d'experts, de discussions entre les GT 4, 5, 6 sur les enjeux clés



Vienne 7 - 9 novembre 2007

Troisième jet de document et 7 250 commentaires d'experts, de discussions entre les GT 4, 5, 6 sur les enjeux clés, LFT intégré au Groupe de rédaction (ITDF)



Santiago 1^{er} - 5 septembre 2008

Quatrième jet de document et 5 225 commentaires. Décembre texte CD disponible pour débat dans les comités nationaux. Vote des comités nationaux pour le CD : 2/3 favorable



Québec 15 - 22 mai 2009

Retour sur le CD et discussion sur les 3 411 commentaires. La future norme ISO 26000 a atteint un stade important dans le processus d'élaboration par la publication en tant que Projet de Norme internationale (DIS)



Copenhague
15 - 17 mai 2010

Discussions sur le DIS et 2 482 commentaires

2. Processus d'élaboration de la Norme internationale ISO 26000

2.1 Qu'est-ce que l'ISO ?

Sur son site <http://www.iso.org/iso/fr/about.htm>, l'ISO – Organisation internationale de normalisation – créée en 1947, se définit comme le plus grand producteur et éditeur mondial de Normes internationales.

Parce que le nom « Organisation internationale de normalisation » aurait donné lieu à des abréviations différentes selon les langues (« IOS » en anglais et « OIN » en français), ses fondateurs ont opté pour un nom court, universel : « ISO ». Ce nom est dérivé du grec *isos*, signifiant « égal ». Quel que soit le pays, quelle que soit la langue, la forme abrégée du nom de l'organisation est par conséquent toujours ISO.

L'ISO est un réseau d'associations, instituts et organismes nationaux de normalisation (ONN) de 163 pays, selon le principe d'un membre par pays, dont le Secrétariat central, situé à Genève en Suisse, assure la coordination d'ensemble selon des règles et procédures précises et bien définies. C'est une organisation non gouvernementale qui jette un pont entre le secteur public et le secteur privé. Bon nombre de ses instituts membres font en effet partie de la structure gouvernementale de leur pays ou sont mandatés par leur gouvernement, et d'autres organismes

membres sont issus exclusivement du secteur privé et ont été établis par des partenariats d'associations industrielles au niveau national.

CASCO
COPOLCO
DEVCO
REMCO

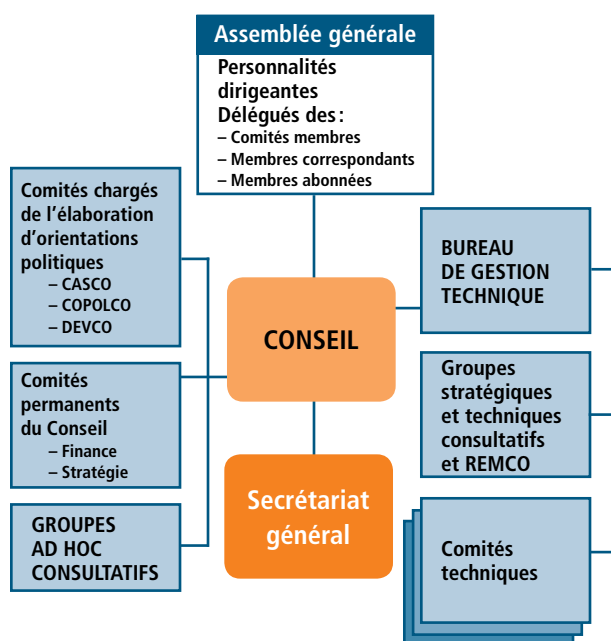
L'ISO permet ainsi d'établir un consensus sur des solutions répondant aux exigences du monde économique et aux besoins plus généraux de la société. Au 31 décembre 2010, l'ISO a produit 18 536 normes internationales et documents normatifs élaborés selon un processus précis comprenant plusieurs stades prédéfinis afin de créer un consensus. Ce processus est basé sur une approche multiparties prenantes impliquant les industriels, les consommateurs, les gouvernements, les scientifiques, les universitaires, les consommateurs et les gouvernements.

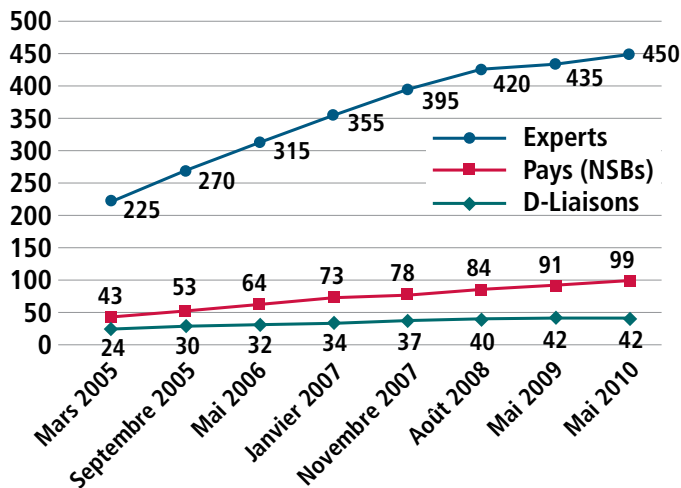
2.2 Le processus d'élaboration de la Norme internationale ISO 26000

Le processus mis en place par ISO pour conduire les travaux menant à la Norme internationale ISO 26000 semble dans un premier abord complexe par le nombre de ses groupes de travail, par ses sous-comités, par ses groupes de rédaction et de communication, par ses relations avec les groupes linguistiques (arabe, français, espagnol, russe) et les comités miroirs nationaux. Mais, dès que l'on pénètre un peu plus dans cette démarche systémique, tout cela apparaît dans une bonne transparence et dans une excellente organisation, et dans le respect entre les cultures et les provenances des parties prenantes.

C'est la raison pour laquelle les participants, composés d'un groupe de réflexion de quelques dizaine de personnes en 2001, se sont retrouvés au nombre de 450 experts, 210 observateurs provenant de 99 pays et de 42 organisations de liaison, soit une progression vertigineuse encouragée par l'importance que le monde accorde à la responsabilité sociétale des organisations de tout type.

Les experts de la première heure du processus officiel ISO/TMB/WG SR (Bahia et Bangkok) sont allés jusqu'au bout de leur mandat, à savoir l'adoption de la Norme internationale ISO 26000 en septembre 2010 et sa diffusion le 1^{er} novembre de la même année.

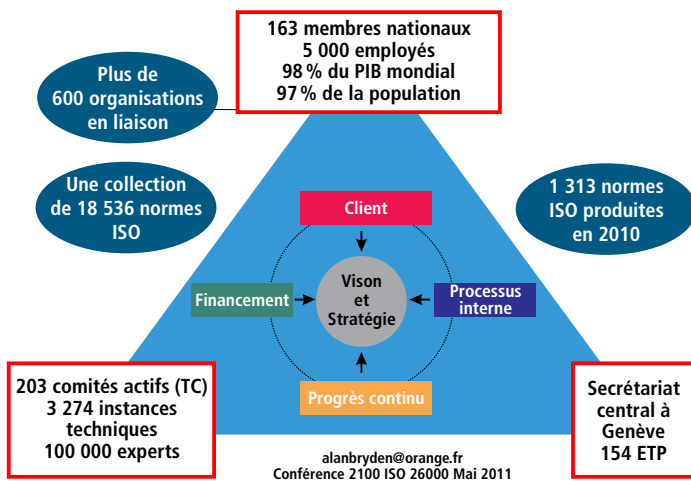




Source : Stefan Sodtberg, mai 2011

Alan Briden (ancien Secrétaire Général de l'ISO 2003-2009) rappelait à juste titre lors d'une entrevue en juin 2011⁶ que « L'ISO est rapidement apparue comme le meilleur forum pour bâtir un consensus de dimension internationale entre parties prenantes, et a mis en œuvre un processus particulier, passant notamment par des liaisons avec 42 organisations internationales et régionales et une identification de 6 catégories de parties prenantes dans les délégations nationales (consommateurs, ONG, gouvernements, industrie, syndicats de travailleurs et autres, académiques notamment). »

ISO – Un système global



C'est dans cette mécanique que réside l'essentiel et la nouveauté du processus que des spécialistes comme Michel Capron appelait à juste titre « Le processus d'élaboration : une forme de démocratie participative. »

6. http://www.ginkgoway.com/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=41

Quelles étapes?

- Réalisation d'une étude de faisabilité de normes relatives à la responsabilité sociale des entreprises par l'ISO/COPOLCO, Comité pour la politique en matière de consommation de l'ISO et mise sur pied d'un forum, hébergé par le Bureau canadien de la consommation, pour faciliter un examen, sur le plan mondial, de la contribution possible des normes à la définition des éléments de la responsabilité sociale des entreprises.
- Dépôt du Rapport du Groupe de travail de l'ISO/COPOLCO en mai 2002 intitulé « The Desirability and Feasibility of ISO Corporate Social Responsibility Standards » et organisation d'un atelier de l'ISO le 10 juin 2002 à Port of Spain pour discuter de ce rapport. 170 représentants du monde des affaires, de l'industrie, des associations de consommateurs et des organismes de normalisation du monde entier, ainsi que des organisations internationales, ont débattu au sujet de la RS dans cet atelier.
- Recommandation de COPOLCO (par Résolution 20/2002) pour la création d'un Groupe consultatif stratégique multipartite (SAG) à l'ISO sur le sujet.
- Création du SAG sur la RS par Résolution 78/2002⁷ du TMB lors de l'assemblée générale de l'ISO de septembre 2002 selon les termes de références suivants :
 - Décider si l'ISO devrait procéder à l'élaboration de référentiels de l'ISO dans le domaine de la responsabilité sociale des entreprises;
 - Le cas échéant, déterminer la portée des travaux et le type de référentiel.

Le SAG est présidé par Daniel Gagnier, Vice-président principal, Affaires générales et externes, de l'entreprise multinationale canadienne Alcan Inc., et Président de l'ISO/TC 207, le comité technique de l'ISO responsable des normes de la série ISO 14000 relatives au management environnemental.

La composition des membres du SAG est complétée vers la mi-décembre 2002 avec 21 experts (4 proviennent de 3 pays francophones : Canada, France et Maroc) représentant les parties prenantes du secteur privé, des instances de réglementation, des syndicats et des consommateurs, ainsi que des différentes régions géographiques.

Le SAG tient ses 2 premières réunions respectivement les 15 et 16 janvier 2003 à Toronto, Canada et les 16 et 17 février à Genève, Suisse. À l'issue de cette dernière, le SAG recommande à l'ISO ce qui suit :

- Élaboration d'un rapport technique qui inclut un état de l'art en matière de responsabilité sociale, et identification

7. April30, 2004 - ISO Advisory Group on Social Responsibility «Working Report on Social Responsibility ». Prepared by the ISO Advisory Group on Social Responsibility.



des questions et défis adressés à l'ISO en tenant compte de l'apport des membres du SAG;

- Après finalisation du rapport technique, établissement par le SAG d'un argumentaire à soumettre au TMB pour déterminer s'il faudrait aller de l'avant en vue d'une norme contenant des lignes directrices relatives à un système de management, norme incluant spécifiquement un processus pour l'auto-déclaration de conformité par les organismes et excluant une évaluation de la conformité qui impliquerait une certification par tierce partie.

Suite à l'étude des recommandations du SAG par le TMB, le Conseil de l'ISO à sa réunion du 13 mars 2003 adopta trois recommandations :

1. L'ISO devrait produire un rapport technique :
 - a) qui localisera les initiatives existantes concernant la RE;
 - b) qui énumérera tout autre problème que l'ISO doit régler avant d'élaborer des normes de lignes directrices s'appliquant au système de management de la RE.
2. Une fois le rapport technique achevé, le SAG devrait entreprendre une étude de justification d'une norme de lignes directrices s'appliquant au système de management de la RE qui exclue précisément l'utilisation de la norme à des fins d'homologation.

Résolution sur la responsabilité sociale des entreprises – assemblée plénière du COPOLCO, Trinité et Tobago, 11-12 juin 2002

Résolution 20/2002 du COPOLCO

Le COPOLCO,

ayant remarqué que, lors de sa réunion du 30 avril et du 1^{er} mai 2001, le Conseil de l'ISO a demandé que l'ISO/COPOLCO étudie la viabilité des Normes internationales concernant la responsabilité sociale des entreprises;

ayant remarqué le nombre croissant d'initiatives concernant les normes dans ce domaine que mènent des instances de normalisation reconnues ou non;

ayant étudié le rapport The Desirability and Feasibility of ISO Corporate Social Responsibility Standards rédigé par son groupe de travail chargé de la Protection des consommateurs sur le marché mondial, décide de soumettre ce rapport et son sommaire descriptif à l'examen du Conseil de l'ISO;

ayant pris note des délibérations de l'atelier sur ce sujet et, en particulier, du rapport du groupe de travail;

énonce les points qui ressortent de ce qui précède :

- tandis que les entreprises ne peuvent et ne devraient pas s'attendre à jouer le rôle du gouvernement qui consiste à protéger l'intérêt public ou à assurer un cadre juridique, et à veiller à la santé, à l'éducation et à la sécurité des citoyens, les entreprises peuvent jouer un rôle de chefs de file dans la création de collectivités et de sociétés qui soient équitables et sûres pour tous;
- dans la perspective du COPOLCO, les normes de systèmes de management (MSS) qui se rapportent à la responsabilité sociale des entreprises sont à la fois souhaitables et réalisables, et s'inspireraient de la série existante des systèmes de management ISO 9000 et ISO 14000;

- les MSS de la RSE de l'ISO doivent être souples et pratiques, doivent pouvoir être utilisées par les petites, moyennes et grandes entreprises des pays développés et en développement, quel que soit le produit ou service particulier fourni par quelque entreprise que ce soit, et élaborées conformément aux exigences du Guide 72 de l'ISO (qui stipule essentiellement la préparation d'un argumentaire solide avant l'amorce de toute nouvelle activité technique);

- les MSS de la RSE de l'ISO ne constituent qu'une réponse partielle au problème de la RSE, et il faudrait qu'elles s'appliquent de concert avec des exigences légales et des normes internationales;

- l'engagement des parties prenantes joue un rôle distinctif et intégral dans l'élaboration et la mise en œuvre de la RSE au niveau des entreprises, et quand il s'agit de veiller à ce que les engagements en matière de RSE au niveau de l'entreprise soient acceptables pour l'ensemble des parties prenantes locales (qu'elles se trouvent dans des pays développés ou en développement) et qu'elles soient bel et bien mises en œuvre;

- il importe tout particulièrement de veiller à ce que les Directives de l'ISO/CEI soient respectées et que les processus d'élaboration des normes dans ce domaine tiennent véritablement compte des perspectives de l'ensemble des parties prenantes;

- un organe multipartite de l'ISO, semblable au groupe consultatif stratégique de l'ISO sur l'environnement qui a proposé l'élaboration de la MSS d'ISO 14000, qui serait chargé d'une tâche bien précise est nécessaire, et cet organe devrait amorcer des consultations concernant leurs conclusions auxquelles l'ensemble des parties prenantes touchées devrait participer;

- l'ISO doit amorcer une communication étroite et périodique avec d'autres organisations internationales qui travaillent dans ce domaine, notamment les Nations Unies, l'OIT, l'OCDE, entre autres;

- il faudrait explorer plus à fond le rôle que pourraient jouer les référentiels de l'ISO autres que les normes, tels que ceux qui prennent la forme de documents d'orientation, et surtout ceux qui peuvent être rédigés plus rapidement que les normes et qui pourraient se traduire en normes ultérieurement;

- il faudrait veiller tout particulièrement à ce que les réclamations faites par des entreprises à propos du respect des MSS de la RSE de l'ISO ne soient pas trompeuses et n'induisent pas en erreur;

recommande que le Conseil de l'ISO forme dès que possible un organe multipartite pour explorer plus à fond si les normes des systèmes de management relatifs à la RSE ou d'autres référentiels de l'ISO sont réalisables et souhaitables, en vue de la formulation par cet organe de recommandations sur de nouveaux éléments de travail dans ce domaine, et que cet organe multipartite amorce un processus de consultation intégral sur ses conclusions avec toutes les parties prenantes concernées;

décide que le groupe de travail chargé de la Protection des consommateurs sur le marché mondial mène une étude préliminaire du Guide 72 de l'ISO aux fins de la présenter au Conseil de l'ISO et au nouveau groupe multipartite sur la RSE de l'ISO (si ce groupe devait être créé);

décide que le groupe de travail chargé de la Protection des consommateurs sur le marché mondial encadre et appuie les travaux du nouveau groupe multipartite sur la RSE de l'ISO ainsi proposé (si ce groupe devait être créé), ainsi que d'autres initiatives concernant la RSE, en vue de préparer un rapport de suivi sur l'évolution de la RSE pour la prochaine assemblée plénière du COPOLCO.

DK//Resolution_on_Corporate_Social_Responsibility.doc

3. L'ISO devrait entreprendre un examen de ses processus aux fins de vérifier qu'ils conviennent à la normalisation de la RE.

Le Rapport est réalisé par la firme londonienne *Environmental Resources Management* (ERM), et déposé le 30 avril 2004.

À sa réunion des 24 et 25 juin 2004, l'ISO a accepté les recommandations du SAG et les a reprises dans sa Résolution L/2400 pour lancer des travaux de l'ISO sur la responsabilité sociale en prenant dûment en compte les éléments identifiés par le DSAG dans son rapport et exprimés par d'autres parties prenantes lors de la conférence.

Création du Groupe de travail (GT) sur la Responsabilité sociétale (RS) (en anglais : ISO/TMB/WG SR) est mis sur pied et est présidé conjointement par le Brésil (ABNT) et la Suède (SIS).

Quel processus?

Les acteurs

Dès la première rencontre de Salvador de Bahia, l'ISO/TMB/WG SR mit en place les procédures avec :

- Ouverture vers les 6 principales parties prenantes mises sur le même pied d'égalité avec équilibre géographique et équilibre hommes/femmes :
 1. industrie,
 2. gouvernement,
 3. travailleurs,
 4. consommateurs,
 5. organisations non gouvernementales,
 6. autres (services, conseil, recherche, etc.)
- Ouverture vers 42 organisations internationales en liaison dont l'OIF/IEPF.
- Signature de 3 ententes (MOU) avec l'OIT, le Pacte mondial de l'ONU et l'OCDE donnant à celles-ci un statut particulier lors des travaux et négociations notamment sur les questions touchant aux travailleurs.
- Ouverture vers 5 groupes « Task force » linguistiques dont le groupe francophone appuyé par l'OIF/IEPF.
- 450 experts/observateurs de 99 pays (dont 27 pays membres et pays observateurs de l'Organisation internationale de la Francophonie). De tous les groupes constitués pour élaborer une norme ISO, ISO/TMB/WG SR a été le plus important, avec la base la plus large en termes de représentation des parties prenantes.

Les experts

Les experts francophones qui ont participé au processus d'élaboration de la Norme internationale ISO 26000 proviennent des pays membres et pays observateurs de la Francophonie suivants : Belgique, Bulgarie, Cameroun, Canada, Chypre, Côte d'Ivoire, Croatie, Égypte, France, Ghana, Grèce, Liban, Lituanie, Luxembourg, Maroc, Maurice, Pologne, Rép. Tchèque, Roumanie, Sainte Lucie, Serbie, Slovénie, Suisse, Thaïlande, Tunisie, Ukraine et Vietnam, soit une centaine d'experts.

En mai 2005, l'ISO/TMB/WG SR comptait 225 experts participants de 43 pays membres de l'ISO et de 24 organisations en liaison.

En juillet 2010, l'ISO/TMB/WG SR comptait 450 experts participants et 210 observateurs de 99 pays membres de l'ISO et de 42 organisations en liaison.

Les experts participants aux différents groupes de travail sont :

- Les experts des Membres de l'ISO (Organismes nationaux de normalisation – ONN), à raison de 6 experts (6 parties prenantes) par ONN, et
- Les experts d'organisations en liaison (associations représentant le monde des affaires, les consommateurs, le monde du travail, les organisations intergouvernementales et non gouvernementales), à raison de 2 experts par organisme de liaison.

L'élaboration relevant d'une architecture à plusieurs étages a fait l'objet d'un processus complexe et inédit, à la fois à l'ISO et plus généralement dans les négociations internationales, en s'apparentant à une forme de démocratie participative.

L'interface avec les pays participants fut réalisée à travers des « comités-miroirs nationaux » animés par les Organismes nationaux de normalisation et réunissant, avec des degrés très variables, les forces vives dans chaque pays composées dans la mesure du possible par les mêmes parties prenantes.

Accord général, marqué par l'absence d'une opposition soutenue à des problèmes de fond par quelque élément important des intérêts concernés et par un processus qui consiste entre autres à tenter de tenir compte de l'opinion de toutes les parties concernées et à concilier tout argument conflictuel.

Remarque : Le consensus ne doit pas nécessairement sous-entendre l'unanimité (ISO/TMB WG SR, 2008a, p.2).

La règle de fonctionnement de l'ISO exigeant le consensus, cela explique la longueur des discussions sur des questions au demeurant très vastes, complexes et qui ne rencontrent pas les mêmes acceptions d'un bout à l'autre de la planète. Le groupe de travail s'est réuni en assemblée plénière au moins une fois par an – à chaque fois pendant une semaine – avec des réunions intermédiaires du groupe de rédaction chargé de recueillir les commentaires, de les synthétiser, de préparer de nouvelles versions et d'animer les discussions. Au total, plus de 25 000 commentaires émanant des comités nationaux ont été recueillis par voie électronique, illustrant la grande diversité des interprétations et des prises de position.

Les experts de l'ISO/TMB/WG SR ont constitué un espace de discussion tout à fait inédit dans les relations internationales avec des méthodes de travail s'apparentant à la démocratie participative. Ils ont constitué le plus grand groupe de travail de l'histoire de l'ISO.

Ces experts et observateurs représentant les 6 parties prenantes ont produit des positions et des textes reflétant progressivement le consensus tel que souhaité par l'ISO.

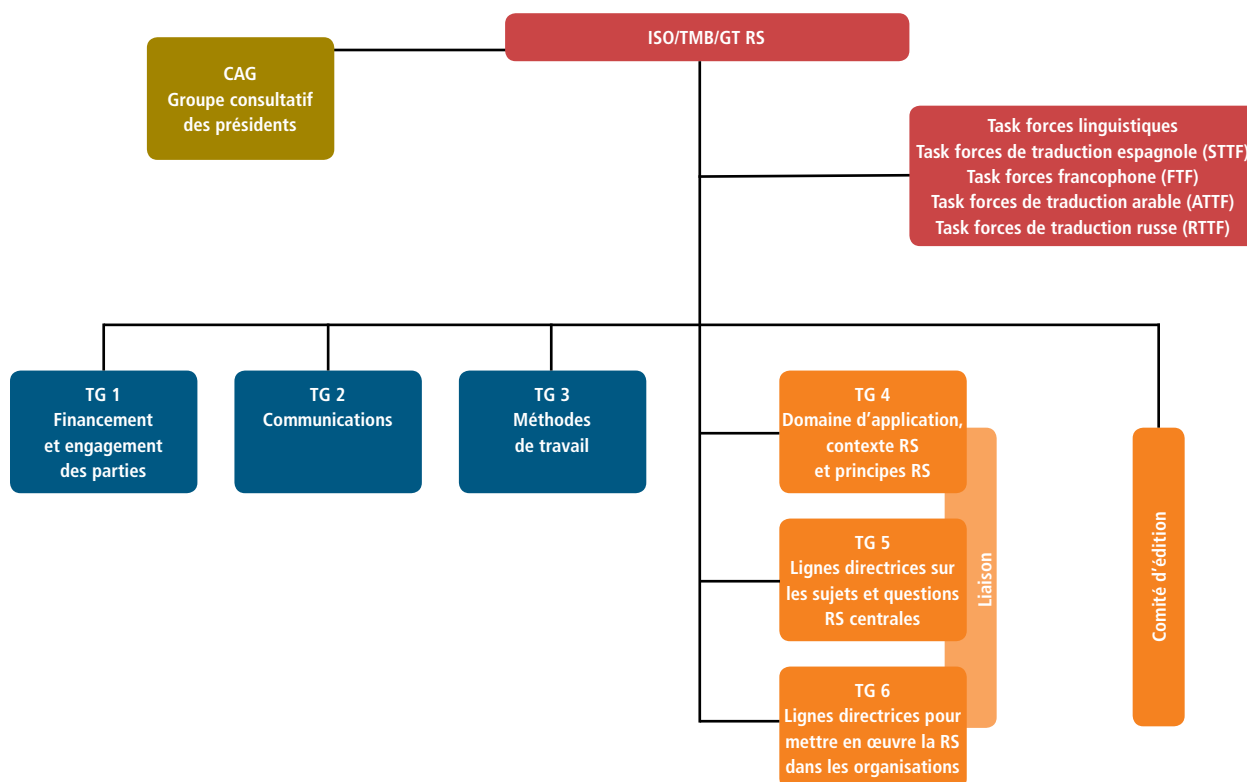
2.3 Les groupes de travail

L'ISO/TMB/WG SR est composé de 6 groupes de travail appelés « Task Group – TG ».

- Les TG 1, 2 et 3 dits groupes « stratégiques » pour la mobilisation des parties prenantes, le financement des participants, la communication et l'établissement des procédures opérationnelles de travail;
- Les TG 4, 5 et 6 pour l'élaboration et la rédaction des aspects relatifs à la portée de la norme, les définitions et les principes de la responsabilité, des 7 sujets centraux et des éléments de la mise en œuvre de la norme;
- L'ITDF (Integrated Drafting Task Force), groupe intégré d'experts pour la rédaction de la norme, dès 2007 (après la rencontre de Vienne).

Enfin, il faut noter l'encouragement du Secrétariat de l'ISO/TMB/WG SR à la création de sous-groupes linguistiques : hispanophone, francophone, arabe et russophone. Le rôle du Groupe francophone a été de :

- Faciliter la compréhension des 1er textes produits exclusivement en anglais;
- Regrouper les francophones avant, pendant et à la fin des travaux pour permettre aux membres de s'imprégner des enjeux, des sujets principaux et échanger en français avec leurs collègues notamment ceux des comités miroirs;



- Informer les francophones de l'avancement et des nouveaux développements au sujet de cette norme.

Les textes de la norme

Le premier texte de la Norme a été produit en mars 2006 et traduit en français par l'AFNOR en vue des commentaires et discussions de la rencontre de Lisbonne à l'issue de laquelle a été rédigée la deuxième version.

- Les versions suivantes ont été élaborées dès 2007 par le groupe intégré de rédaction, l'ITDF;
- La version finale a été élaborée en 2009 pour discussions à la dernière rencontre de Copenhague (15-21 mai 2010).

Les votes sur les textes de la norme

Le premier vote (sur le Draft DIS) s'est étalé du 14 septembre 2009 au 14 février 2010. Le résultat a été le suivant :

- Vote des membres P : 56 en faveur du DIS sur 71 soit 79 % (exigence ISO \geq à 66,66 % des votants)
- Les membres P qui se sont abstenus n'ont pas été comptés dans ce vote.
- Vote des Comités Membres : 18 votes négatifs sur 78 soit 23 % (exigence ISO \leq à 25 %)

Le deuxième vote (sur le Final DIS) a eu lieu en septembre 2010. Le résultat a été le suivant :

- Vote des membres P : 66 en faveur du FDIS soit 93 % (exigence ISO \geq à 66,66 % des votants)
- Les membres P qui se sont abstenus n'ont pas été comptés dans ce vote.
- Vote des Comités Membres : 5 votes négatifs soit 6 % (exigence ISO \leq à 25 %) et 11 abstentions

L'Organisation internationale de la Francophonie a fortement encouragé les membres francophones de l'ISO à participer aux 2 votes sur les textes en question.

3. La Norme internationale ISO 26000

3.1 Ses particularités

ISO 26000 est une Norme internationale développée par l'Organisation internationale de la Normalisation (ISO) qui regroupe 163 membres⁸ (organismes nationaux de normalisation).

Elle est destinée à tous les types d'organisation de pays développés comme en développement, du secteur privé comme du secteur public et de la société civile. Elle aide l'organisation dans ses efforts visant à fonctionner sur le mode socialement responsable que la société demande aujourd'hui, lui donnant les lignes directrices pour l'application de la responsabilité sociétale dans ses actions, tout en restant en cohérence avec les piliers du développement durable et les processus internationaux de développement.

Par la nouveauté et la complexité de ce processus, par la construction multiculturelle du concept de responsabilité sociétale et par la question de son statut dans les formes de régulation, la Norme internationale ISO 26 000 peut être qualifiée de « Norme hors norme » mentionnaient les chercheurs, Françoise QUAIREL-LANOIZELEE, Marie-France TURCOTTE et Michel CAPRON, dans leur ouvrage collectif portant le même nom⁹.

De son côté, Olivier PEYRAT, Directeur général du groupe AFNOR, signalait à l'occasion des premiers États généraux sur la RS en France en 2008 que : « Avec l'ISO 26000 nous abordons une norme d'un nouveau type : la norme écosystème ».

En effet, la Norme internationale ISO 26000 a l'audace de s'adresser en premier lieu à la gouvernance des organisations qu'elles soient publiques ou privées et non pas à leurs systèmes de management. C'est ainsi que des 18 536 normes élaborées à ce jour par l'ISO, dont la plupart répondent aux besoins de l'industrie, la Norme internationale ISO 26000 est la seule qui intéresse directement un éventail plus large de parties prenantes notamment les entreprises, les gouvernements, les travailleurs, les consommateurs, les ONG, les SSRO (pour Services, études, recherches et autres).

Adoption en plénière lors de l'Assemblée générale de l'ISO le 1^{er} novembre 2010.

Par ailleurs, les lignes directrices de cette norme s'inspirent des meilleures pratiques développées par les initiatives RS existantes dans le secteur public et le secteur privé. Elles sont cohérentes avec et complètent les déclarations et conventions correspondantes des Nations Unies et de ses institutions spécialisées, en particulier l'Organisation internationale du Travail (OIT), avec laquelle l'ISO a établi un Protocole d'accord pour garantir la cohérence avec les normes du travail de l'OIT. L'ISO a également signé un Protocole d'accord avec le Bureau du Pacte mondial de l'ONU (UNGCO) et avec l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) afin de renforcer la collaboration pour l'élaboration et la mise en œuvre d'ISO 26000.

8. Plan stratégique de l'ISO 2011-2015.

9. Plan stratégique de l'ISO 2011-2015

Cette Norme internationale invite l'organisation intéressée à articuler sa démarche autour des sept principes fondamentaux suivants :

1. la redevabilité
2. la transparence
3. le comportement éthique
4. la reconnaissance des intérêts des parties prenantes
5. le respect du principe de légalité
6. la prise en compte des normes internationales de comportement
7. le respect des droits de l'Homme

et à identifier ses priorités et ses actions en respect des sept questions centrales suivantes :

1. la gouvernance de l'organisation
2. les droits de l'Homme
3. les relations et conditions de travail
4. l'environnement
5. les bonnes pratiques des affaires
6. les questions relatives aux consommateurs
7. l'engagement sociétal

3.2 Une norme Non certifiable

La Norme internationale ISO 26000 n'est pas certifiable. Elle contient des lignes directrices et non des exigences. Par conséquent, elle est applicable de façon volontaire et n'est pas destinée à la certification comme pour les autres normes.

« La présente Norme internationale n'est pas une norme de système de management. Elle n'est pas destinée ni appropriée

Entrevue de Elodie Fournet avec Rob Steele, Secrétaire de l'ISO (2010) peu avant la publication de la norme

Question : Ne pensez-vous pas qu'en l'absence de certification, les différents pays auront des difficultés à contrôler la situation ?

Réponse : On pourrait soutenir au contraire que cela encouragera en fait beaucoup plus de monde à adopter la responsabilité sociétale et à voir comment elle peut influencer sur leur organisation. ISO 26000 permet d'adapter ce que nous entendons par responsabilité sociétale à une organisation particulière. Je pense que si nous avions tenté d'en faire une norme de certification, nous nous serions enlisés dans la recherche d'un accord sur le nombre de prescriptions à inclure.

Franchement, je pense aussi que, certaines questions centrales couvertes par ISO 26000 étant assez sensibles, il n'aurait pas été possible d'en faire une norme de certification. Nous ne serions pas parvenus au consensus qui a été le nôtre pour un document de lignes directrices. Pour cette norme, c'était la bonne décision.

http://www.iso.org/iso/fr/sr_iso_26000-perspectives

à des fins de certification ou à une utilisation réglementaire ou contractuelle. Toute offre de certification, ou prétention de certification selon l'ISO 26000 serait une mauvaise représentation de l'intention et de l'objectif de cette Norme internationale. Étant donné que la présente Norme internationale ne contient pas d'exigences, une telle certification ne serait pas une preuve de conformité à la présente Norme internationale. » Article 1. ISO 26000 1^{re} édition 2011.

La Norme internationale ISO 26000 n'impose pas d'exigences à l'organisation intéressée mais l'invite par la démarche cohérente qu'elle contient, à un changement dans son comportement. En d'autres mots, vu que la Norme internationale ISO 26000 ne contient pas d'exigences, une telle certification ne pourrait être une preuve de conformité à cette Norme.

Elle invite donc les organisations de tous types à poser, dans un contexte donné pour un domaine d'activité donné et sur un espace géographique donné, les meilleures gestes responsables en accord avec ses parties prenantes. Ce sont ces dernières qui sauront donner à l'organisation l'appréciation finale de l'intégration ou non des principes de la Responsabilité sociétale définis par la Norme internationale ISO 26000.

La Norme internationale ISO 26000 est disponible depuis novembre 2010

Publiée par l'ISO le 1^{er} novembre 2010, aujourd'hui, elle est disponible en trois langues (anglais, français et espagnol) auprès d'ISO et des Organismes nationaux de normalisation membres de l'ISO¹⁰.

4. Synthèse du contenu de la Norme internationale ISO 26000

La Norme internationale ISO 26000, un document de quelque 142 pages, présente des lignes directrices pour tous types d'organisations de tous les pays sur ce qu'il conviendrait que ces dernières agissent de manière responsable vis-à-vis de toutes leurs parties prenantes. On y trouve l'historique de la responsabilité sociétale et ses définitions, les principes, les questions centrales et les domaines d'action, la question des parties prenantes et des sphères d'influence avec lesquelles il conviendrait que l'organisation puisse instaurer un climat de confiance, de respect et de dialogue, les articulations avec les autres mécanismes mondiaux touchant à la responsabilité des organisations, notamment en matière de droits de l'homme, de travail, de développement durable et de culture.

10. http://www.iso.org/iso/fr/catalogue_detail?csnumber=42546

La Norme internationale ISO 26000 définit par consensus ce qu'est la « **Responsabilité sociétale** » : responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités¹¹ sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui :

- contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société;
- prend en compte les attentes des parties prenantes;
- respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement;
- est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations¹².

4. la reconnaissance des intérêts des parties prenantes
5. le respect du principe de légalité
6. la prise en compte des normes internationales de comportement
7. le respect des droits de l'Homme

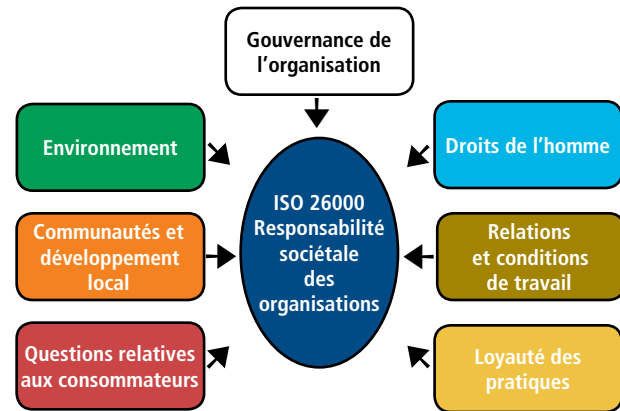
Les 7 questions centrales de la Norme internationale ISO 26000

Les 142 pages de la Norme internationale ISO 26000, outre les rappels des principes et les introductions d'usage, traitent de 7 articles sur la responsabilité sociétale et de 36 domaines d'action relatives aux 7 questions centrales.

4.1 Principes et questions centrales

La Norme internationale ISO 26000 s'articule autour de sept questions centrales de la responsabilité sociétale et se fonde sur les 7 principes suivants :

1. la redevabilité
2. la transparence
3. le comportement éthique



Architecture de la Norme internationale ISO 26000*

■ Domaine d'application	Article 1	Il définit le domaine d'application d'ISO 26000 et identifie certaines limites et exclusions.
■ Termes et définitions	Article 2	Il identifie et fournit la définition des termes clés qui ont une importance fondamentale pour permettre de comprendre la responsabilité sociétale et d'utiliser ISO 26000.
■ Appréhender la responsabilité sociétale	Article 3	Il décrit les facteurs et conditions importants qui ont eu une incidence sur le développement de la responsabilité sociétale et qui continuent à affecter son évolution et sa pratique. Il décrit également le concept de responsabilité sociétale en soi – ce qu'il signifie et comment il s'applique aux organisations. Cet article contient des lignes directrices sur l'application d'ISO 26000, destinées aux petites/moyennes organisations.
■ Principes de la responsabilité sociétale	Article 4	Il introduit et explique les principes de la responsabilité sociétale.
■ Identifier sa responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes	Article 5	Il traite de deux pratiques de la responsabilité sociétale : l'identification, par une organisation, de sa responsabilité sociétale et l'identification de ses parties prenantes et le dialogue avec celles-ci. Il donne des lignes directrices sur la relation existant entre l'organisation, ses parties prenantes et la société, sur l'identification des questions centrales et des domaines d'action de responsabilité sociétale ainsi que sur la sphère d'influence de l'organisation.
■ Lignes directrices relatives aux questions centrales de responsabilité sociétale	Article 6	Il explique les questions centrales et les domaines d'action associés en matière de responsabilité sociétale. Des informations sont fournies sur le périmètre de chaque question centrale, sur son rapport avec la responsabilité sociétale, les considérations et principes connexes ainsi que les actions et attentes associées.

11. Les activités comprennent des produits, des services et des processus.

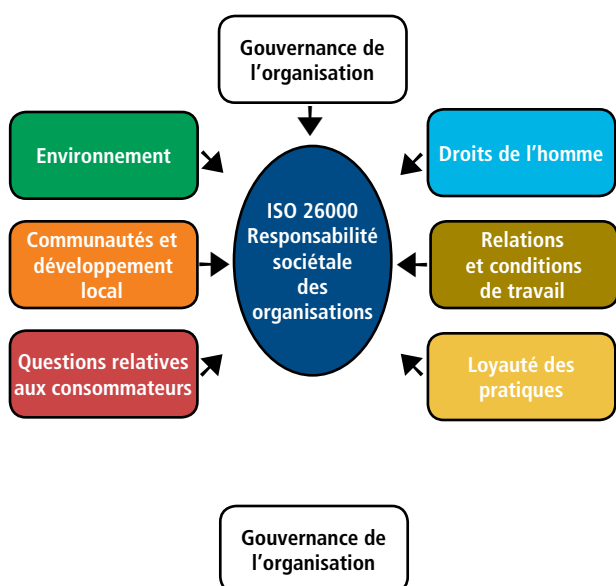
12. Les relations correspondent aux activités de l'organisation au sein de sa sphère d'influence.

■ Lignes directrices relatives à l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation	Article 7	Il fournit des lignes directrices concernant la mise en œuvre de la responsabilité sociétale au sein d'une organisation. Cela inclut des lignes directrices concernant la compréhension de la responsabilité sociétale d'une organisation, l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation, la communication en rapport avec la responsabilité sociétale, l'amélioration de la crédibilité d'une organisation eu égard à la responsabilité sociétale, la revue des progrès, l'amélioration des performances et l'évaluation de l'intérêt des initiatives volontaires pour la responsabilité sociétale.
■ Exemples d'initiatives volontaires et d'outils en matière de responsabilité sociétale	Annexe A	Elle présente une liste non exhaustive des initiatives volontaires et des outils en rapport avec la responsabilité sociétale, qui traitent des aspects d'une ou de plusieurs questions centrales, ou de l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation.
■ Abréviations	Annexe B	Elle contient les abréviations utilisées dans ISO 26000.
■ Bibliographie		Elle comprend des références aux instruments officiels internationaux et aux normes ISO auxquels il est fait référence en tant que source dans le corps d'ISO 26000.

* Extrait de Découvrir ISO 26000.

4.2 Synthèse des domaines

Les principes et domaines touchant aux 7 questions centrales, dans lesquels s'applique la Norme internationale ISO 26000



Les 7 principes fondamentaux qui guident la gouvernance d'une organisation en matière de la responsabilité sociétale sont :

1. la redevabilité
2. la transparence
3. le comportement éthique
4. la reconnaissance des intérêts des parties prenantes
5. le respect du principe de légalité
6. la prise en compte des normes internationales de comportement
7. le respect des droits de l'Homme

Droits de l'homme

... il peut être utile à une organisation d'analyser sa capacité à influencer ou à encourager d'autres parties, d'identifier les domaines d'action touchant aux droits de l'Homme sur lesquels elle est susceptible d'avoir le plus fort impact, et également d'identifier les détenteurs des droits qui seraient éventuellement concernés. Ainsi, il convient que l'organisation se préoccupe des domaines suivants :

1. devoir de vigilance
2. situations présentant un risque pour les droits de l'Homme
3. prévention de la complicité
4. remédier aux atteintes aux droits de l'Homme
5. discrimination et groupes vulnérables
6. droits civils et politiques
7. droits économiques, sociaux et culturels
8. principes fondamentaux et droits au travail

Relations et conditions de travail

Les principes en jeu dans cette question centrale comportent le droit de chacun à gagner sa vie en effectuant un travail librement choisi et le droit d'avoir des conditions de travail équitables et satisfaisantes. À ce titre, dans cette question de relations et conditions de travail, il convient que l'organisation se préoccupe des domaines d'action suivants :

1. emploi et relations employeur/employé
2. conditions de travail et protection sociale
3. dialogue social
4. sécurité au travail
5. développement du capital humain

Environnement

Pour réduire les impacts – des décisions et activités des organisations – sur l'environnement, il convient que les organisations adoptent une approche intégrée qui prend en compte les implications directes et indirectes de leurs décisions et de leurs activités d'un point de vue économique, social, sanitaire et environnemental. À ce titre, dans cette question centrale relative à l'environnement, il convient que l'organisation se préoccupe des domaines d'action suivants :

1. prévention de la pollution
2. utilisation durable des ressources
3. atténuation des changements climatiques et adaptation
4. protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels

Loyauté des pratiques

La loyauté des pratiques concerne la conduite éthique des transactions entre une organisation et d'autres organisations. Des domaines d'action touchant à cette question centrale se font jour en matière de :

1. lutte contre la corruption
2. engagement politique responsable
3. concurrence loyale
4. promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur
5. respect des droits de propriété

Questions relatives aux consommateurs

Bien qu'il incombe principalement à l'État de garantir le respect du droit à la satisfaction des besoins de base, une organisation peut contribuer au respect de ce droit en se préoccupant des aspects touchant les consommateurs :

1. pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats
2. protection de la santé et de la sécurité des consommateurs
3. consommation durable
4. service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs
5. protection des données et de la vie privée des consommateurs
6. accès aux services essentiels
7. éducation et sensibilisation

Communautés et développement local

Les organisations qui dialoguent de manière respectueuse avec la communauté et ses institutions reflètent les valeurs démocratiques et civiques et les renforcent. L'implication d'une organisation auprès des communautés et sa contribution au développement local font partie intégrante du développement durable. Il convient que l'organisation se préoccupe des domaines d'action touchant à cette question centrale, à savoir :

1. implication auprès des communautés
2. éducation et culture
3. création d'emplois et développement des compétences
4. développement des technologies et accès à la technologie
5. création de richesses et de revenus
6. santé
7. investissement dans la société