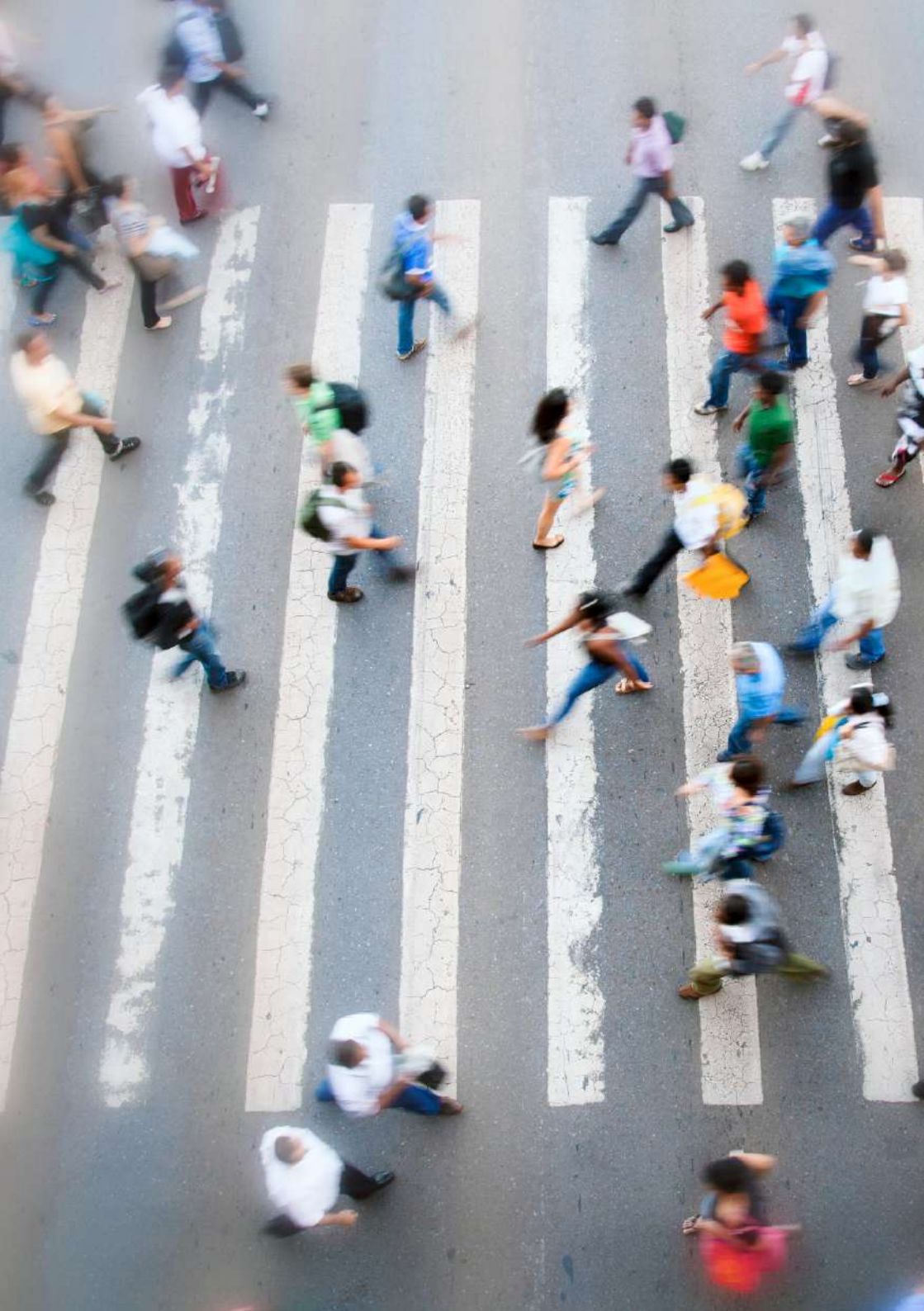




26000

Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale

Découvrir
ISO 26000





Découvrir ISO 26000
permet de comprendre
les grandes lignes de
la Norme internationale
d'application volontaire,
ISO 26000:2010, *Lignes
directrices relatives à la
responsabilité sociétale.*

Le présent document de référence constitue une première étape visant à inciter tous types d'organismes du secteur public ou du secteur privé à mettre en œuvre ISO 26000 pour profiter des avantages d'une action responsable au niveau sociétal.

L'objectif
de la responsabilité
sociétale est
de contribuer
au développement
durable.

Pourquoi la responsabilité sociétale est-elle importante ?

Les organisations existant de par le monde et leurs parties prenantes sont de plus en plus conscientes de la nécessité d'adopter un comportement responsable, et des bénéfices qui y sont associés. L'objectif de la responsabilité sociétale est de contribuer au développement durable.

L'engagement d'une organisation pour le bien-être de la société et pour l'environnement est devenu une composante critique de la mesure de ses performances globales et de sa capacité à continuer à fonctionner de manière efficace. Cela reflète, en partie, la reconnaissance croissante de la nécessité de garantir l'équilibre des écosystèmes, l'équité sociale et la bonne gouvernance des organisations. Au final, toutes les activités d'une organisation dépendent de l'état des écosystèmes de la planète. Les organisations sont aujourd'hui soumises à une surveillance plus rigoureuse de leurs diverses parties prenantes.





Quels avantages peut-on retirer de la mise en œuvre d'ISO 26000 ?

Les performances d'une organisation en matière de responsabilité sociale peuvent avoir une incidence sur ce qui suit, entre autres :

- Ses avantages concurrentiels
- Sa réputation
- Sa capacité à attirer et à retenir ses salarié(e)s ou ses membres, ses clients ou ses utilisateurs
- Le maintien de la motivation et de l'engagement de ses employés, ainsi que de leur productivité
- La vision des investisseurs, des propriétaires, des donateurs, des sponsors et de la communauté financière
- Ses relations avec les entreprises, les pouvoirs publics, les médias, les fournisseurs, les pairs, les clients et la communauté au sein de laquelle elle intervient

Qui peut bénéficier d'ISO 26000 et comment ?

ISO 26000 présente des lignes directrices pour tous types d'organisations, quelle que soit leur taille ou leur localisation, concernant :

1. Les concepts, termes et définitions relatifs à la responsabilité sociétale
2. Les origines, les orientations et les caractéristiques de la responsabilité sociétale
3. Les principes et pratiques en matière de responsabilité sociétale
4. Les questions centrales et les domaines d'action de la responsabilité sociétale
5. L'intégration, la concrétisation et la promotion d'un comportement responsable dans l'ensemble de l'organisation, et à travers ses politiques et pratiques, dans sa sphère d'influence
6. L'identification des parties prenantes et le dialogue avec elles
7. La communication sur les engagements, les performances et autres informations concernant la responsabilité sociétale

ISO 26000 a vocation à aider les organisations à contribuer au développement durable. Elle vise à encourager les organisations à aller au-delà du respect de la loi, en reconnaissant que le respect de la loi est un devoir fondamental pour toute organisation et une partie





ISO 26000 vise
à promouvoir
une compréhension
commune dans
le domaine
de la responsabilité
sociétale.

essentielle de sa responsabilité sociétale. La norme vise à promouvoir une compréhension commune dans le domaine de la responsabilité sociétale et à compléter les autres instruments et initiatives de responsabilité sociétale, non à les remplacer. Lors de l'application d'ISO 26000, il est recommandé que l'organisation prenne en considération les différences sociétales, environnementales, juridiques, culturelles, politiques et la diversité des organisations ainsi que les différences de conditions économiques, en toute cohérence avec les normes internationales de comportement.

Une norme non destinée à la certification

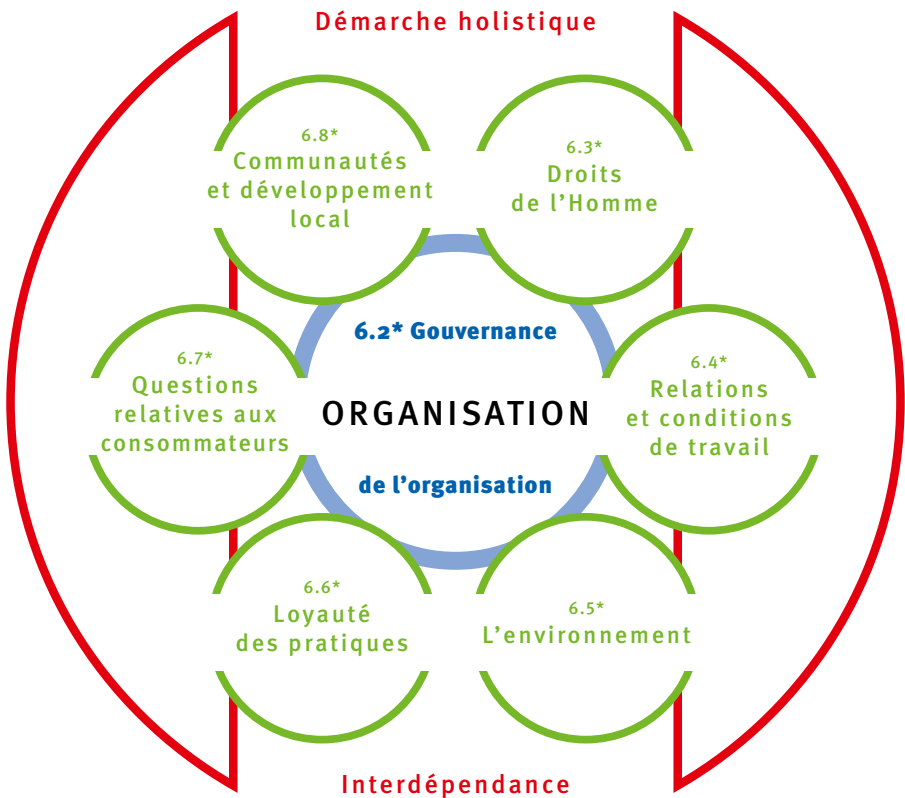
ISO 26000 n'est pas une norme de système de management. Elle ne contient pas d'exigences et, en tant que tel, n'est pas destinée à des fins de certification. Toute offre de certification, ou prétention de certification, selon ISO 26000 serait une mauvaise représentation de l'intention et de l'objectif de cette Norme internationale.



Que contient précisément ISO 26000 ?

ISO 26000 aborde sept questions centrales de responsabilité sociétale définies dans la norme et représentées dans le schéma ci-après.

Responsabilité sociétale : Les 7 questions centrales



* Les chiffres correspondent aux numéros des chapitres de la norme ISO 26000.

Architecture d'ISO 26000

| Titre de l'article | N° de l'article | Description du contenu de l'article |
|--|------------------|--|
| 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. |

| Titre de l'article | N° de l'article | Description du contenu de l'article |
|---|------------------|---|
| 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. |
| 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 : 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. |

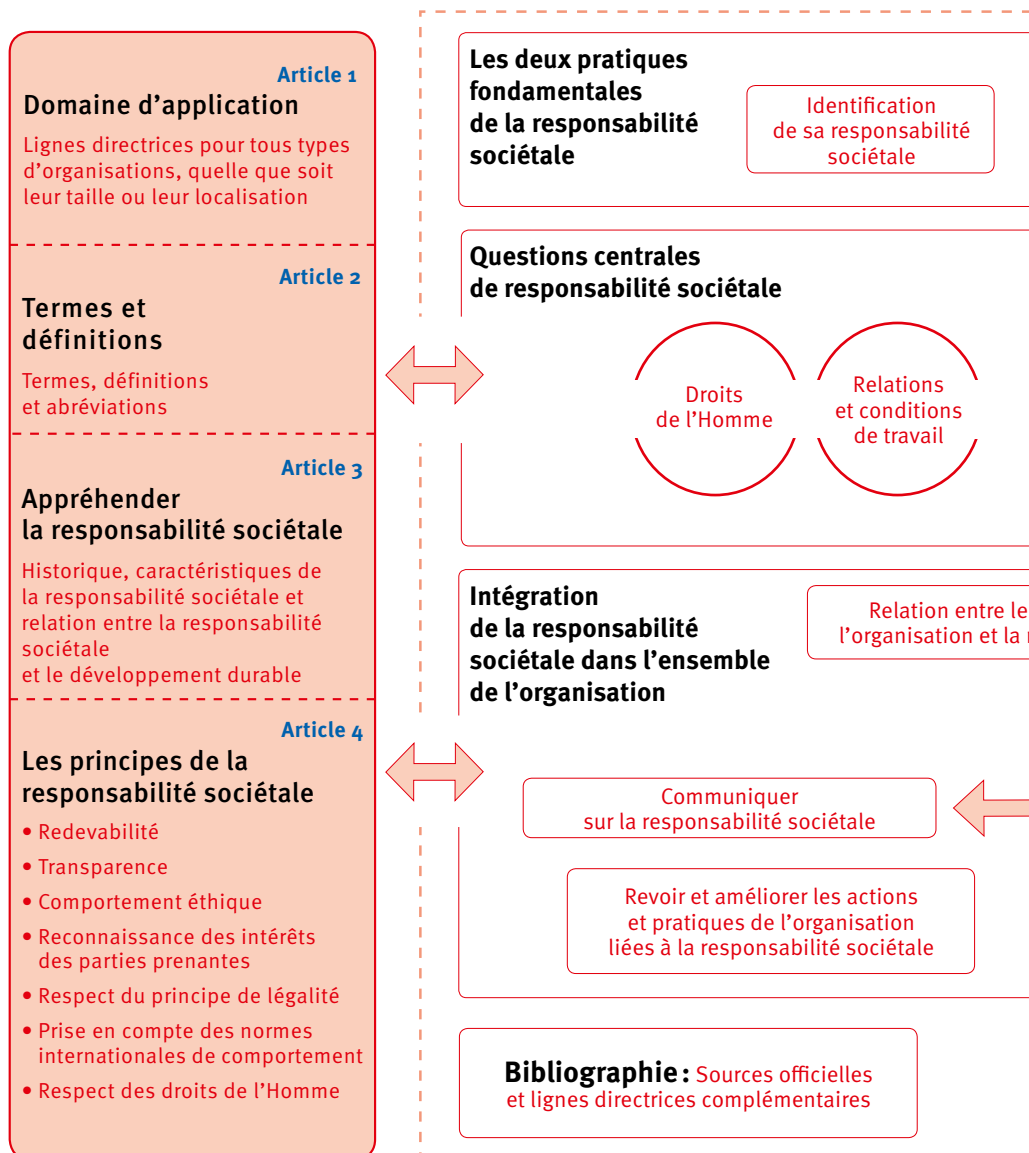
Questions centrales et domaines d'action de responsabilité sociale traités dans ISO 26000

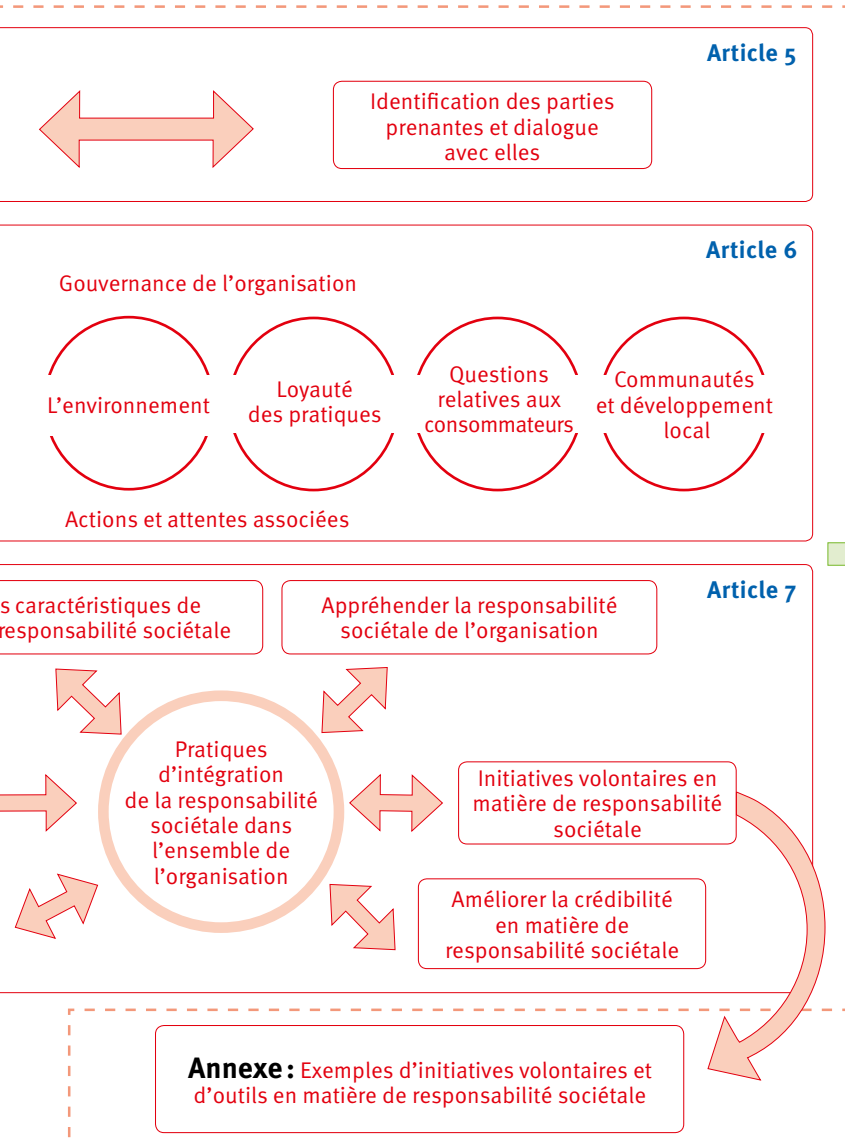
| Questions centrales et domaines d'action | Traité au paragraphe |
|---|----------------------|
| Question centrale: Gouvernance de l'organisation | 6.2 |
| Question centrale: Droits de l'Homme | 6.3 |
| Domaine d'action 1: Devoir de vigilance | 6.3.3 |
| Domaine d'action 2: Situations présentant un risque pour les droits de l'Homme | 6.3.4 |
| Domaine d'action 3: Prévention de la complicité | 6.3.5 |
| Domaine d'action 4: Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme | 6.3.6 |
| Domaine d'action 5: Discrimination et groupes vulnérables | 6.3.7 |
| Domaine d'action 6: Droits civils et politiques | 6.3.8 |
| Domaine d'action 7: Droits économiques, sociaux et culturels | 6.3.9 |
| Domaine d'action 8: Principes fondamentaux et droits au travail | 6.3.10 |
| Question centrale: Relations et conditions de travail | 6.4 |
| Domaine d'action 1: Emploi et relations employeur/employé | 6.4.3 |
| Domaine d'action 2: Conditions de travail et protection sociale | 6.4.4 |
| Domaine d'action 3: Dialogue social | 6.4.5 |
| Domaine d'action 4: Santé et sécurité au travail | 6.4.6 |
| Domaine d'action 5: Développement du capital humain | 6.4.7 |
| Question centrale: L'environnement | 6.5 |
| Domaine d'action 1: Prévention de la pollution | 6.5.3 |
| Domaine d'action 2: Utilisation durable des ressources | 6.5.4 |
| Domaine d'action 3: Atténuation des changements climatiques et adaptation | 6.5.5 |
| Domaine d'action 4: Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels | 6.5.6 |

| | |
|--|--------------|
| Question centrale: Loyauté des pratiques | 6.6 |
| Domaine d'action 1: Lutte contre la corruption | 6.6.3 |
| Domaine d'action 2: Engagement politique responsable | 6.6.4 |
| Domaine d'action 3: Concurrence loyale | 6.6.5 |
| Domaine d'action 4: Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur | 6.6.6 |
| Domaine d'action 5: Respect des droits de propriété | 6.6.7 |
| Question centrale: Questions relatives aux consommateurs | 6.7 |
| Domaine d'action 1: Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats | 6.7.3 |
| Domaine d'action 2: Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs | 6.7.4 |
| Domaine d'action 3: Consommation durable | 6.7.5 |
| Domaine d'action 4: Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs | 6.7.6 |
| Domaine d'action 5: Protection des données et de la vie privée des consommateurs | 6.7.7 |
| Domaine d'action 6: Accès aux services essentiels | 6.7.8 |
| Domaine d'action 7: Éducation et sensibilisation | 6.7.9 |
| Question centrale: Communautés et développement local | 6.8 |
| Domaine d'action 1: Implication auprès des communautés | 6.8.3 |
| Domaine d'action 2: Éducation et culture | 6.8.4 |
| Domaine d'action 3: Création d'emplois et développement des compétences | 6.8.5 |
| Domaine d'action 4: Développement des technologies et accès à la technologie | 6.8.6 |
| Domaine d'action 5: Création de richesses et de revenus | 6.8.7 |
| Domaine d'action 6: La santé | 6.8.8 |
| Domaine d'action 7: Investissement dans la société | 6.8.9 |

Vue d'ensemble d'ISO 26000

La figure ci-après présente une vue d'ensemble d'ISO 26000 afin de préciser les rapports existant entre les divers articles de la norme.





Optimisation de la contribution de l'organisation au **développement durable**

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

Après un examen des caractéristiques de la responsabilité sociétale et de son rapport avec le développement durable (Article 3), il est suggéré que l'organisation revoie les principes de la responsabilité sociétale décrits dans l'Article 4. Dans leur pratique de la responsabilité sociétale, il convient que les organisations respectent et traitent ces principes, avec ceux qui sont propres à chacune des questions centrales (Article 6).

Avant d'analyser les questions centrales et les domaines d'actions de la responsabilité sociétale, de même que chacune des actions et attentes associées (Article 6), il convient que l'organisation étudie deux pratiques fondamentales de la responsabilité sociétale : l'identification de sa responsabilité sociétale dans sa sphère d'influence, et l'identification de ses parties prenantes et le dialogue avec elles (Article 5).

Une fois que l'organisation a appréhendé les principes et identifié les questions centrales ainsi que les domaines d'action pertinents et importants de la responsabilité sociétale, il convient qu'elle cherche à intégrer la responsabilité



Il convient que
l'organisation étudie
deux pratiques
fondamentales
de la responsabilité
sociétale.



sociétale dans l'ensemble de ses décisions et activités en utilisant les lignes directrices données dans l'Article 7. Cela comprend : l'intégration de la responsabilité sociétale dans ses politiques, dans sa culture d'organisation, dans ses stratégies et activités ; le développement de compétences internes en matière de responsabilité sociétale ; la réalisation d'actions de communication interne et externe axées sur la responsabilité sociétale ; et la revue régulière de ces actions et pratiques liées à la responsabilité sociétale.

Des lignes directrices supplémentaires concernant les questions centrales et les pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale peuvent être obtenues auprès de sources officielles (Bibliographie) et à partir de diverses initiatives volontaires et outils (l'Annexe A en donne quelques exemples généraux).

Lorsqu'une organisation aborde et pratique la responsabilité sociétale, son objectif primordial est de maximiser sa contribution au développement durable.



Où peut-on se procurer ISO 26000 et les autres sources d'information ?

- Il est possible d'acheter ISO 26000 auprès des instituts nationaux membres de l'ISO dont la liste et les coordonnées complètes figurent sur le site Web de l'ISO à www.iso.org/isomembers. Il est également possible de l'acheter directement sur l'ISO Store sur le site Web de l'ISO à www.iso.org.
- De plus amples informations sur ISO 26000 peuvent être obtenues auprès des membres de l'ISO. Un certain nombre d'entre eux proposent une formation ou des séances d'information sur la norme.
- Des renseignements complémentaires sont disponibles sur le site Web de l'ISO (www.iso.org/sr).

Les normes ISO
contribuent à
faire tomber les
obstacles techniques
au commerce, favorisant
ainsi les échanges
internationaux et
une croissance durable.

L'ISO, qu'est-ce que c'est ?

L'ISO, l'Organisation internationale de normalisation, élabore des Normes internationales dans le cadre d'un processus ouvert, impartial et fondé sur le consensus.



Liens utiles

- *ISOfocus*, le magazine phare de l'ISO, paraît six fois par an, en anglais, français et espagnol
www.iso.org/isofocus
- Vidéos ISO
www.youtube.com/PlanetISO
- Suivez-nous sur Twitter
www.twitter.com/isostandards
- Suivez-nous sur Facebook
www.facebook.com/isostandards

**Organisation internationale
de normalisation**

Secrétariat central de l'ISO
Ch. de Blandonnet 8
Case Postale 401
CH – 1214 Vernier, Genève
Suisse

iso.org

© ISO, 2014
Tous droits réservés
ISBN 978-92-67-20973-9

