

Partie I

Questions préalables

Qu'est-ce qu'une norme ISO ?

Les normes ISO sont des documents d'application volontaire, élaborés par consensus.

Il s'agit de « document de référence apportant des réponses à des problèmes techniques et commerciaux concernant des produits, biens et services qui se posent de façon répétée dans les relations entre les partenaires économiques, scientifiques, techniques et sociaux¹ ».

L'ISO (International Standard Organisation) est composée d'un réseau de membres issus de cent soixante-deux pays. L'AFNOR est le membre français de l'ISO.

Il s'agit d'une association sans but lucratif dont l'objet est d'offrir une procédure permettant à des acteurs de rédiger une norme en fonction des besoins du marché dans un cadre ouvert, transparent et participatif. La rédaction des normes est le fruit du travail d'experts volontaires appuyés par des consultations nationales organisées par les instituts de normalisation de leur pays.

Les étapes formelles d'approbation des normes s'appuient sur des votes par pays. Chaque pays dispose d'une voix.

On compte actuellement près de 20 000 normes en vigueur. Un petit nombre d'entre elles peuvent donner lieu à une certification, comme l'ISO 9001 relative à l'assurance qualité ou l'ISO 14001 relative à l'environnement. Ce sont cependant souvent les plus connues, ce qui provoque parfois une confusion entre les normes et la certification.

1 Directive ISO/CEI, Partie 1, *Procédures pour les travaux techniques*.

2 Qu'est-ce que l'ISO 26000 ?

L'ISO 26000 est un référentiel international sur la responsabilité sociétale, développé par l'Organisation internationale de normalisation (ISO).

Cette norme fournit des lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale pour tout type d'organisation. Il s'agit d'un document de cadrage qui donne des définitions et recommandations sur la responsabilité sociétale pour en faciliter la compréhension et en partager une approche commune au niveau international. Elle définit les concepts clés et les principes de la responsabilité sociétale, les domaines d'actions et les attentes associées des différentes parties prenantes et enfin elle fournit des recommandations pour l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation

L'élaboration d'une norme ISO en matière de responsabilité sociétale des organisations s'inscrit dans le cadre de l'évolution de la normalisation internationale, vers des domaines moins techniques et plus centrés sur l'organisation, son management ou des domaines d'intérêt général tel que l'environnement, la santé ou le progrès social.

Cette évolution a conduit l'ISO à innover pour associer de manière effective les parties prenantes au développement de l'ISO 26000. C'est ainsi que l'ISO a défini les six catégories de parties prenantes qui ont été systématiquement consultées pour l'écriture de l'ISO 26000 : industrie, consommateurs, gouvernement, travailleurs, ONG et chercheurs, consultants ou inclassables.

Une recherche permanente d'équilibre entre les représentants des différentes parties prenantes, mais également entre pays développés et en développement ou encore entre hommes et femmes a été recherché tout au long du processus de développement de cette norme internationale. L'ouverture du processus d'élaboration s'est également traduite par des accords de participation avec une quarantaine d'organisations internationales telles que l'Organisation internationale du travail (OIT), le pacte mondial, l'OCDE, le *Global Reporting Initiative* (GRI)... ou encore par une recherche d'accessibilité des débats par la mise en place de cinq groupes linguistiques (français,

espagnol, arabe, allemand et russe). Des dizaines d'ateliers de sensibilisation dans les pays ou régions qui n'étaient pas représentés à l'origine dans les débats, ont également été organisés.

C'est ce double consensus et cette extraordinaire diversité des points de vue et des attentes qui font de l'ISO 26000 le texte international sur la responsabilité sociétale ayant à ce jour fait l'objet de la plus large et la plus importante concertation et mobilisation.

La norme ISO 26000 a ainsi été rédigée par un collectif de plus de cinq cents experts issus de quatre-vingt dix-neuf pays et quarante-deux organisations internationales.

3

La responsabilité sociétale est-elle le monopole des entreprises et à qui s'adresse l'ISO 26000 ?

Cette question s'est posée lors du lancement de l'ISO 26000. En effet, les différents acteurs n'avaient pas les mêmes attentes. Les consommateurs et les ONG souhaitaient une norme traitant de la responsabilité sociétale des entreprises.

Les représentants des entreprises considéraient que la responsabilité sociétale était l'affaire de tous et ne pouvait pas être prise en charge uniquement par les entreprises.

Cette vision rejoignait la position française qui consistait à décrire la responsabilité sociétale comme la contribution des organisations aux objectifs de développement durable. Il s'agissait donc que la norme puisse s'adresser à l'ensemble des acteurs de la société pour assurer la convergence des actions des différents acteurs et tendre vers un développement durable.

C'est ainsi que l'ISO 26000 traite de la responsabilité sociétale de l'ensemble des organisations, aussi bien des entreprises, des syndicats, associations, collectivités...

L'ISO 26000 s'adresse à des organisations de toute taille, aussi bien des grands groupes multinationaux, cotés ou non, que de petites entreprises, y compris des entreprises individuelles ou familiales.

En tant que norme internationale, il s'agit d'un document à disposition de toute organisation, publique ou privée, quelle que soit sa forme juridique qui souhaite l'utiliser, de manière volontaire.

Elle peut être utilisée par des organisations partout dans le monde, dans des pays développés, ou en développement.

Aucune exclusion d'activité n'a été identifiée. Cependant, l'ISO 26000 invite les organisations à s'interroger sur l'utilité sociétale de leur objet social ce qui peut conduire à écarter certaines activités.

Partie II
Quelques repères
sur la responsabilité
sociétale

1

Les concepts-clés

