



GUIDE ISO 26000





ECOCERT, organisme de contrôle et de certification au service du développement durable, opère à travers un réseau international dans plus de 90 pays.

- **Certification des produits biologique**
 - Agriculture biologique
 - Cosmétiques biologiques
 - Textiles biologiques

- **Certification environnementale**
 - Certification ISO 14001 et EMAS
 - Espaces Verts Ecologiques & certification forestière PEFC

- **Certification des produits écologiques**
 - Détergents écologiques
 - Parfums d'ambiance écologiques

- **Certification des produits issus du commerce équitable**
 - Référentiel ESR « Equitables, Solidaires et Responsables »

- **Certification des démarches de développement durable**
 - Evaluation ISO 26000 & diagnostic développement durable
 - Solutions carbone & affichage environnemental

- **Certification Qualité et Sécurité**
 - ISO 9001, ISO 22000, OHSAS 18000
 - Globalgap & IFS/BRC



ECOPASS, filiale Environnement du Groupe ECOCERT, est aujourd'hui le spécialiste français dans la certification des démarches environnementales et de développement durable.

Le **groupe ECOCERT** s'affirme ainsi comme le centre de compétences de référence en France, en Europe et à l'international, dans la reconnaissance des démarches de développement durable à la fois des produits biologiques et équitables, cœur de métier d'ECOCERT, et en systèmes de management de l'environnement, cœur de métier d'ECOPASS.

NOS PRESTATIONS DE CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE

- Certification des Systèmes de Management de l'Environnement (ISO 14001)
- Leader français de la vérification EMAS
- Certification Qualité (ISO 9001) & Sécurité (OHSAS 18001)
- Leader français de la certification forestière PEFC
- Labellisation des Espaces Verts Ecologiques (EVE)
- Certification de la qualité des eaux de baignade

NOS PRESTATIONS DEVELOPPEMENT DURABLE

- Evaluation ISO 26000
- Diagnostic et audit Développement Durable
- Evaluation des démarches de labellisation de référentiels privés
- Audit de certification ISO 20121 Management des éco-événements
- Evaluation des démarches d'Agenda 21

NOS SOLUTIONS CARBONE

- Bilan Carbone®
- Affichage environnemental
- Compensation volontaire

ECOPASS est également **agréé** par le **Ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement Durable** et **accrédité** par le **COFRAC**.



Sommaire

1. EDITO

2. TERMINOLOGIE

3. CHAPITRE 3 de l'ISO 26000 : Qu'est ce que la responsabilité sociétale ?

4. CHAPITRE 4 de l'ISO 26000 : Les principes d'engagement

5. CHAPITRE 5 de l'ISO 26000 : Identification des enjeux et des parties prenantes

6. CHAPITRE 6 de l'ISO 26000 : *Guidelines* pour la mise en œuvre de la RSO

7. CHAPITRE 7 de l'ISO 26000 : Manager la Responsabilité Sociétale



1. EDITO

Après 5 ans de négociations et une mobilisation internationale sans précédent - plus de 500 experts de 99 pays ou de grandes organisations telles que l'OIT ou l'OCDE - les membres de l'ISO viennent d'approuver à une très large majorité le texte de la norme ISO 26000. Ce résultat confirme la publication de l'ISO 26000 en tant que norme internationale, sur la responsabilité sociétale d'entreprise le 1er novembre 2010.

La norme définit les grandes questions et les axes sur lesquels les organisations doivent concentrer leurs actions afin d'intégrer les principes de responsabilité sociétale au cœur de leur système. La norme décrit 7 principes d'engagement, ou principes de conduite, et 7 grands domaines d'actions qui composeront les volets thématiques de la politique RSE, permettant ainsi de visualiser la performance sociétale des entreprises.

Ces principes sont à décliner dans la gouvernance de l'organisation, à chaque niveau du management, en prenant en compte l'ensemble des parties prenantes de l'organisation.

Générique, la norme se veut avant tout utilisable pour tous les types d'organisation des secteurs privé, public et associatif, de grande ou de petite taille et opérant dans les pays développés ou en développement. Les *guidelines* sont donc à préciser et à adapter aux différents secteurs d'activités, contextes géopolitiques et économiques, afin de cibler les enjeux prioritaires à chaque situation.

Ce guide a pour but de rendre plus accessible la norme, en proposant une synthèse des principaux chapitres. Il s'adresse à toute structure ou personne souhaitant avoir un aperçu de la norme dans l'optique de mettre en œuvre un système de management du développement durable.

Stéphane ANELLI

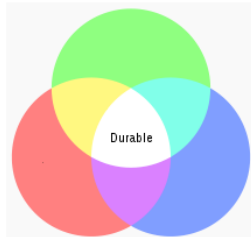
Responsable de certification Développement Durable

ECOPASS - Groupe ECOCERT



2. TERMINOLOGIE

Développement durable



Conformément à la définition internationale communément retenu, c'est un *développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs* (Rapport Brundtland, 1987).

Le développement durable s'atteint dans l'équilibre des trois piliers : économique, social et environnemental.

Responsabilité Sociétale

La responsabilité sociétale d'une organisation est la mise en œuvre des principes du développement durable dans son activité, c'est-à-dire :

La responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, par un comportement transparent et éthique qui :

- *contribue au développement durable, à la santé et au bien-être de la société ;*
- *prend en compte les attentes des parties prenantes ;*
- *respecte les lois en vigueur et est en accord avec les normes internationales de comportement ; et qui*
- *est intégré dans l'ensemble de l'organisation et dans ses relations.*

Gouvernance

Système au moyen duquel une organisation prend et applique des décisions dans le but d'atteindre ses objectifs.

Partie prenante

Individu ou groupe ayant un intérêt dans les activités ou décisions d'une organisation. Le rôle des parties prenantes est prépondérant dans la responsabilité sociétale d'une organisation, l'ISO 26000 met clairement en avant ce rôle.

Sphère d'influence

Domaine dans lequel une organisation a la capacité d'influer sur les décisions ou les activités de personnes ou d'autres organisations.



3. CHAPITRE 3 de l'ISO 26000 : Qu'est-ce que la Responsabilité Sociétale ?

La responsabilité sociétale aujourd'hui

La Responsabilité Sociétale se concrétise lorsque les entreprises, et plus largement l'ensemble des organisations, prennent conscience de leur responsabilité de contribuer au développement durable.

Les composantes de la responsabilité sociétale reflètent les attentes de la société à un instant particulier et sont donc en évolution constante. Puisque les préoccupations de la société changent, les attentes des organisations changent aussi pour refléter les préoccupations en question.

Les questions centrales et les domaines d'action identifiés dans l'ISO 26000 donnent une vision actuelle et internationale des bonnes pratiques. Il ne fait pas de doute que les visions des bonnes pratiques évolueront à l'avenir et que d'autres domaines d'action pourront être considérés comme des éléments clés de la responsabilité sociétale.

Caractéristiques de la responsabilité sociétale

La principale caractéristique de la responsabilité sociétale se traduit par la volonté de l'organisation, d'une part d'assumer la responsabilité des impacts que ses activités et ses décisions induisent sur la société et l'environnement, et d'autre part, d'en rendre compte. Ceci implique un comportement qui contribue au développement durable prenant en compte les attentes des parties prenantes et respectant les lois en vigueur.

- Les attentes de la société : La responsabilité sociétale implique que soient compris les intérêts supérieurs et les attentes de la société.
- Le rôle des parties prenantes : L'identification des parties prenantes et le dialogue avec elles sont fondamentaux en matière de responsabilité sociétale. Il est recommandé à l'organisation de déterminer QUI a un intérêt dans ses décisions et activités de façon à ce qu'elle puisse comprendre les impacts qu'elle exerce et qu'elle puisse identifier la manière de les traiter.
- Intégrer la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation : Etant donné que la responsabilité sociétale concerne les impacts potentiels et effectifs induits par les activités et décisions de l'organisation, les activités quotidiennes régulières et permanentes de cette dernière constituent le comportement le plus important à traiter.



4. CHAPITRE 4 de l'ISO 26000 : Les principes d'engagement

Lorsqu'une organisation aborde et pratique la responsabilité sociétale, son objectif primordial est de maximiser sa contribution au développement durable. Pour cela, les organisations fondent leur comportement sur des principes de conduite :

Responsabilité de rendre compte

Il convient qu'une organisation rende compte des impacts qu'elle exerce sur la société et l'environnement. Cela se traduit par la communication :

- des résultats des décisions et activités, y compris leurs conséquences ;
- des impacts significatifs sur la société et l'environnement.

Transparence

Il convient qu'une organisation assure la transparence des décisions qu'elle prend et des activités qu'elle mène lorsque celles-ci ont une incidence sur la société et l'environnement. Pour cela, l'organisation doit être transparente en ce qui concerne :

- l'objet, la nature et l'emplacement de ses activités ;
- la manière dont ses décisions sont prises, appliquées et revues ;
- les normes par rapport auxquelles elle évalue ses performances en matière de responsabilité sociétale ;
- les effets connus de ses décisions et activités sur la société.

Respect des intérêts des parties prenantes

Il convient qu'une organisation respecte et prenne en considération les intérêts de ses parties prenantes et qu'elle y réponde. A ce titre, l'organisation doit :

- Identifier ses parties prenantes et leurs attentes ;
- Prendre en considération les attentes des parties prenantes
- Tenir compte du rapport entre les intérêts des parties prenantes et les intérêts supérieurs de la société.



Comportement éthique

Il convient qu'une organisation se comporte en permanence de manière éthique, en :

- élaborant des structures de gouvernance qui contribuent à promouvoir un comportement éthique au sein de l'organisation et dans le cadre de ses interactions avec les autres.

Respect du principe de légalité

Il convient qu'une organisation respecte le principe de légalité. L'organisation doit :

- Se conformer aux exigences juridiques et réglementaires ;
- Vérifier régulièrement qu'elle respecte la loi.

Respect des normes internationales de comportement

Il convient qu'une organisation respecte les normes internationales de comportement en adhérant au principe de légalité.

- Dans les pays où la législation nationale apparaît insuffisante, il convient que l'organisation s'efforce de respecter les normes internationales.

Respect des droits de l'Homme

Il convient qu'une organisation respecte les droits de l'Homme et reconnaisse à la fois leur importance et leur universalité.

- L'organisation respecte et promeut les droits énoncés dans la DIDH.



5. CHAPITRE 5 de l'ISO 26000 : Identification des enjeux et des parties prenantes

Le Chapitre 5 de l'ISO 26000 aborde deux éléments matriciels de la responsabilité sociétale :

- L'identification des enjeux
- L'identification des parties prenantes et de leurs attentes

L'identification des enjeux : *Impacts, intérêts et attentes*

L'ISO 26000 préconise que l'organisation comprenne la manière dont ses activités et décisions influent sur la société.

Il convient que l'organisation appréhende également les attentes de la société en matière de comportement responsable eu égard à ces impacts.

Pour cadrer la démarche d'une organisation et ses domaines d'action, l'ISO 26000 fixe les questions centrales suivantes :

- la gouvernance ;
- les droits de l'Homme ;
- les relations et conditions de travail ;
- l'environnement ;
- les bonnes pratiques des affaires ;
- les questions relatives aux consommateurs ; et
- l'engagement sociétal.

Ces questions traitent des impacts économiques, sociaux et environnementaux les plus probables auxquels sont confrontés les organisations.



L'identification des parties prenantes et de leurs attentes

L'identification des parties prenantes et le dialogue avec elles sont, pour l'organisation, des moyens efficaces de considérer sa responsabilité sociétale.

Ces activités sont devenues cruciales parmi les pratiques associées à la responsabilité sociétale et il convient que l'organisation ne s'y soustraie pas si elle a la volonté d'identifier sa responsabilité sociétale.



De façon plus simple, on distingue 5 grands types de parties prenantes :

- l'Etat
- les clients
- les représentants du personnel
- les fournisseurs et sous-traitants
- les associations



6. CHAPITRE 6 de l'ISO 26000 : *Guidelines* pour la mise en œuvre

Pour définir identifier les domaines d'action de la responsabilité sociétale, l'ISO 26000 préconise les domaines d'action suivants :

GOVERNANCE DE L'ORGANISATION

La gouvernance de l'organisation est le système par lequel une organisation prend des décisions et les applique en vue d'atteindre ses objectifs. Il convient :

- de créer et d'alimenter un environnement dans lequel sont mis en œuvre les principes de responsabilité ;
- d'instaurer des processus de communication avec ses parties prenantes qui tiennent compte des intérêts de ces dernières ;
- d'arbitrer de manière équilibrée entre les besoins de l'organisation et ceux de ses parties prenantes.

DROITS DE L'HOMME

Obligation de vigilance

Situations présentant un risque pour les droits de l'Homme

Prévention de la complicité

Mettre fin aux violations des droits

Discrimination et groupes vulnérables

Droits civils et politiques

Droits économiques, sociaux et culturels

Droits fondamentaux au travail

RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Emploi et relations employeur - employé

Conditions de travail et protection sociale

Dialogue social

Santé et sécurité au travail

Développement des ressources humaines et formation professionnelle



L'ENVIRONNEMENT

Prévention de la pollution

Utilisation durable des ressources

Atténuation des changements climatiques et adaptation

Protection et réhabilitation de l'environnement naturel

BONNES PRATIQUES DES AFFAIRES

Lutte contre la corruption

Engagement politique responsable

Concurrence loyale

Promotion de la responsabilité sociétale dans la sphère d'influence

Respect des droits de propriété

QUESTIONS RELATIVES AUX CONSOMMATEURS

Bonnes pratiques en matière de marketing, d'informations et de contrats

Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs

Consommation durable

Service après-vente, assistance et résolution des litiges consommateurs

Protection des données et de la vie privée des consommateurs

Accès aux services essentiels

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Ancrage territorial

Education et culture

Création d'emplois et développement des compétences

Développement des technologies

Création de richesses et de revenus

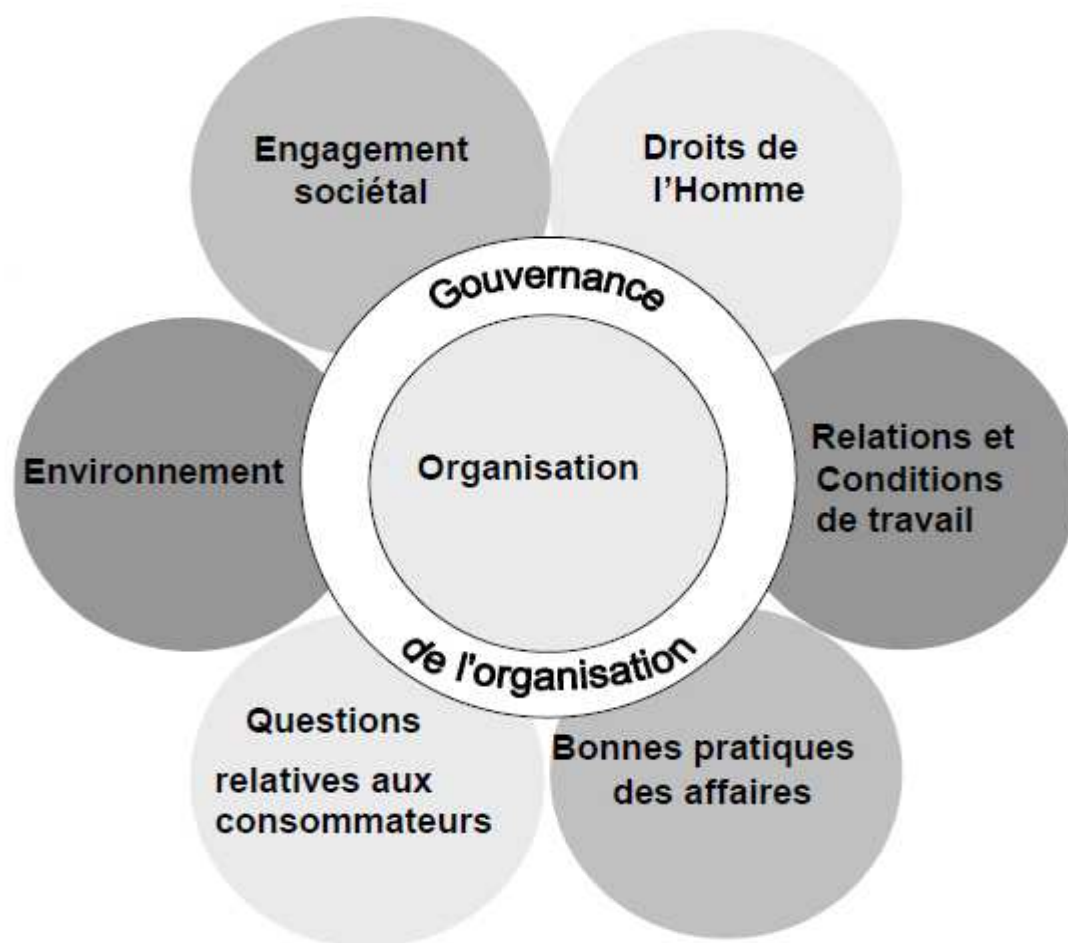
La santé

Investissement social



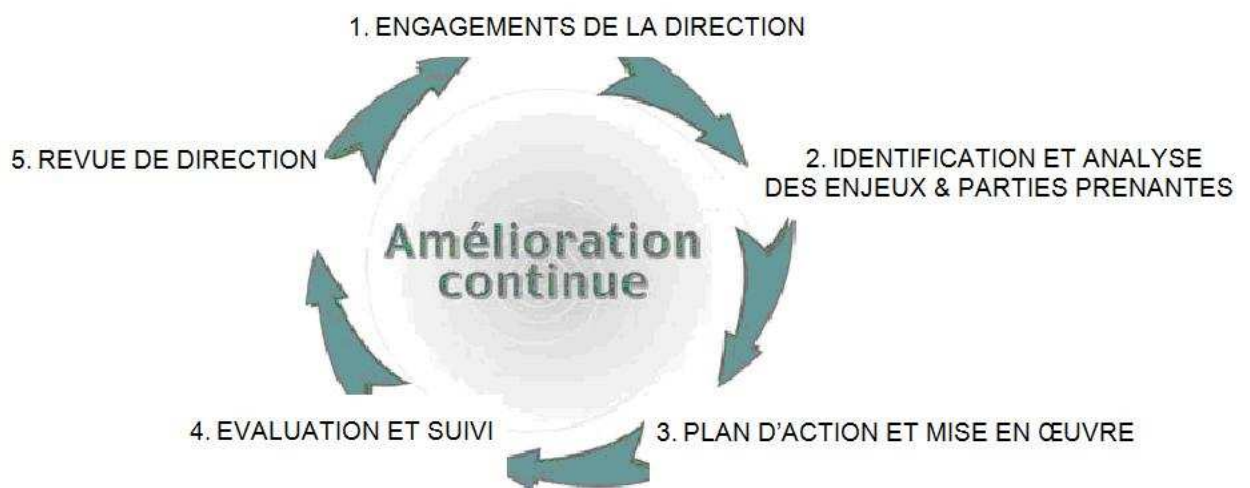
Domaines d'action de l'ISO 26000 : vue d'ensemble

A travers ces lignes directrices, l'ISO 26000 offre un cadre de travail et de réflexion pour la mise en œuvre d'une stratégie de management de la responsabilité sociétale.



7. CHAPITRE 7 de l'ISO 26000 : Manager la Responsabilité Sociétale

Pour une démarche d'amélioration continue, l'ISO 26000 peut être appréhendée sous la forme d'une roue de progrès :



1. ENGAGEMENTS DE LA DIRECTION

(Chapitre 4 de l'ISO 26000)

2. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES ENJEUX & PARTIES PRENANTES

(Chapitre 5 de l'ISO 26000)

3. PLAN D'ACTION ET MISE EN ŒUVRE

(Chapitre 6 de l'ISO 26000)

4. EVALUATION ET SUIVI

5. REVUE DE DIRECTION



Travailler avec ses parties prenantes

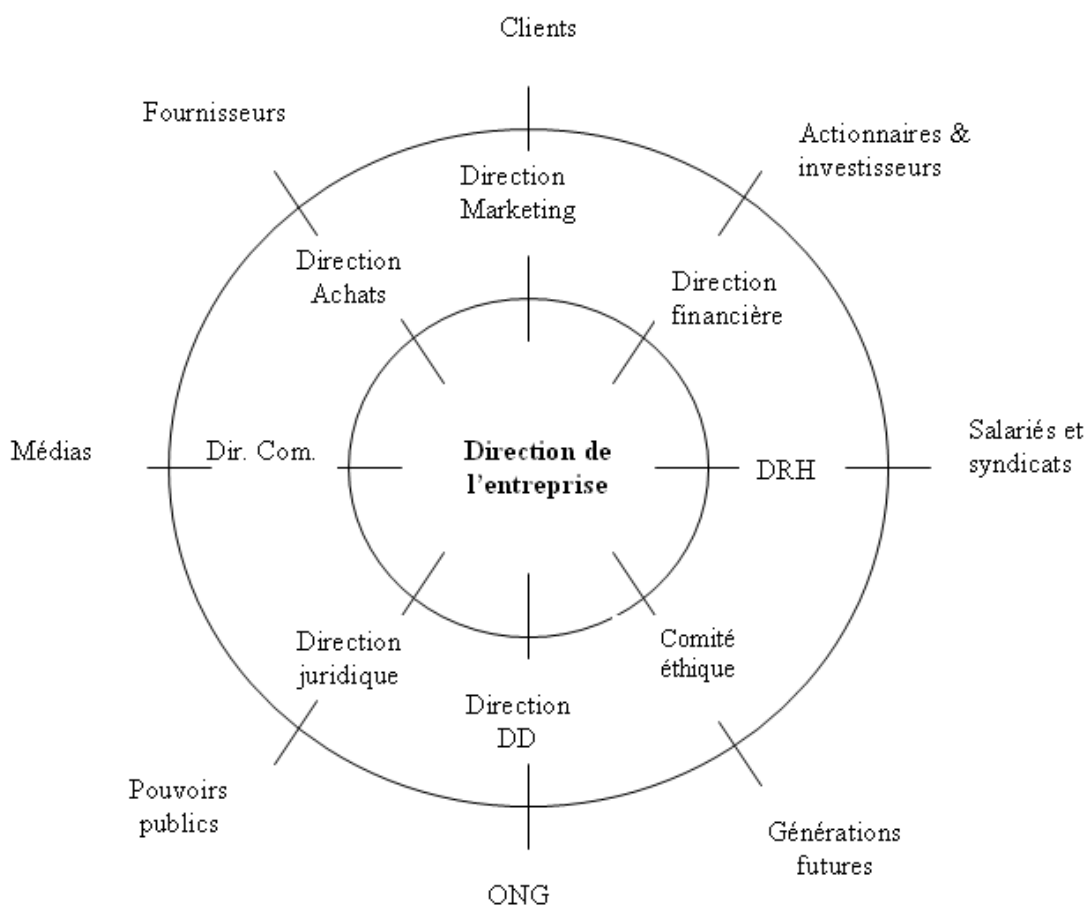
Les spécialistes considèrent que l'analyse des parties prenantes fait partie de la fonction stratégique de l'entreprise et préconise :

5 étapes pour un management efficace des parties prenantes

- identification des parties prenantes : qui sont-elles ?
- identification des intérêts des parties prenantes : que veulent-elles ?
- analyse des opportunités et défis que les parties prenantes représentent
- analyse des responsabilités de l'organisation envers les parties prenantes
- mise en place d'un plan stratégique.

Ce plan doit enfin être suivi par une veille stratégique pour analyser l'évolution des attentes et des coalitions.

Les relations avec les parties prenantes peuvent être envisagées opérationnellement de la façon suivante :



L'objectif de cette approche est de fournir un outil d'aide aux dirigeants pour travailler avec leurs parties prenantes de façon stratégique-opérationnelle.







Dans la même collection :

- *Le Guide des référentiels du Développement Durable*

Téléchargeable sur notre site, rubrique développement durable : www.ecopass.fr

- *Retours d'expérience pour la mise en œuvre d'un Système de Management Environnemental (ISO 14001 & EMAS)*

Accessible sur demande auprès de notre service Certification ISO 14001

- *Schéma de Reconnaissance de l’Affichage des données Environnementales*

Consultable sur notre site, rubrique Affichage environnemental : www.ecopass.fr

Nos référentiels :

Accessibles également sur demande :

- *Espaces Verts Ecologiques (EVE)*

- *Equitable, Solidaire, Responsable (ESR)*



ECOPASS – Groupe ECOCERT
150 bis, avenue Charles de Gaulle
92200 Neuilly-sur-Seine

Téléphone : + 33 (0)1 41 43 29 92
Télécopie : + 33 (0)1 46 43 02 77

info@ecopass.fr

