

ECOCERT 26000 :

**Outil d'évaluation de la performance de la
Responsabilité Sociétale de votre Organisation**

Guide méthodologique

CONTACT : Sébastien CONAN
Tél. : +33 (0)5 62 07 52 08 – Email : sebastien.conan@ecocert.com
www.ecocert.com/iso-26000



Sommaire

Notre offre.....	3
Présentation de l'ISO26000.....	3
Principe de l'évaluation ECOCERT26000.....	4
Descriptif des phases de l'évaluation	5
Phase 1 Evaluation des enjeux et de la prise en compte des attentes des PP.....	6
Phase 2 Evaluation du management du développement durable.....	7
Phase 3 Evaluation de l'amélioration continue et des résultats.....	10
Nos références.....	12

Notre offre

Responsabilité Sociétale des Organisations - Norme ISO 26000

Après 5 années de discussions, la norme ISO 26 000 sur la Responsabilité sociale des entreprises (RSE) a été publiée le 1er novembre 2010 et permet ainsi aux organisations de contribuer au développement durable. Plus de 500 experts (entreprises, syndicats, associations de consommateurs, ONG...) de 90 pays ont participé à sa rédaction dans un processus multipartite.

Elle constitue la **première définition de la RSE à l'échelle mondiale** et a pour objectif de la rendre applicable à tout type d'organisation, qu'il s'agisse des entreprises, des collectivités locales ou encore des ONG.

Sept domaines d'action ont été définis :



Les domaines d'actions précisent les lignes directrices de la RSE. La grille de lecture est large et exhaustive, pour permettre de couvrir tous les impacts des entreprises et entrer dans **une démarche d'amélioration continue**.

Les « lignes directrices » de la norme sont également totalement compatibles avec les principes du Pacte mondial, les indicateurs du Global Reporting Initiative (GRI), et tous les référentiels internationaux reconnus auxquels de nombreuses entreprises se réfèrent déjà.

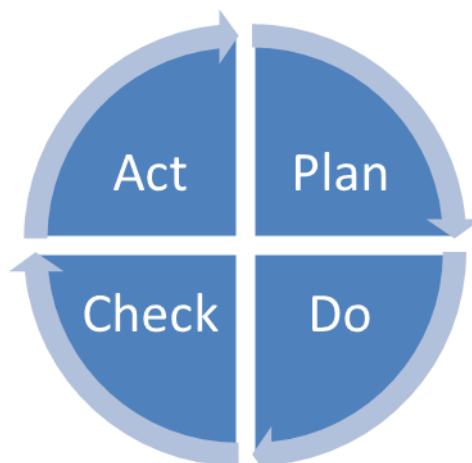
Principes de notre évaluation ECOCERT 26000

Une évaluation s'appuyant sur le principe de l'amélioration continue

A l'image de la mise en place d'un système de management au sens des normes internationales ISO, l'évaluation ECOCERT 26000 reprend le principe de l'amélioration continue et analyse le **système de management de la RSE** mis en place dans l'organisation.

L'amélioration continue est aujourd'hui reconnue comme un principe de management contribuant à l'amélioration des performances d'une organisation dans le temps ainsi qu'à la satisfaction de ses parties prenantes.

L'application de ce principe universel pour l'amélioration de la performance s'appuie sur la mise en œuvre du *Cycle de Deming* aussi connu sous le nom de **PDCA** (Planifier, Développer, Contrôler, Agir).



Roue de Deming

Une approche pragmatique et opérationnelle

L'évaluation ECOCERT 26000 se veut **pragmatique** et opérationnelle afin d'apporter une réelle validation des démarches RSE mises en place tout en relevant les axes d'amélioration à privilégier compte tenu des enjeux de l'activité de l'organisation évaluée. En ce sens, l'analyse de la cohérence de la démarche sera privilégiée par nos auditeurs.

Ce pragmatisme se traduit notamment par la prise en compte des certifications déjà engagées par votre structure : ainsi, les temps d'audit ISO 26000 sont réduits pour tenir compte des démarches déjà enclenchées.

De ce fait, il sera possible, suivant votre volonté, de coupler les plannings d'audits.

Un regard expert de votre démarche développement durable

Fort de notre expertise en certification des systèmes de management, notre réseau d'auditeurs ECOCERT Environnement effectue des évaluations sur le terrain validant ainsi la mise en œuvre opérationnelle de vos actions.

Descriptif de l'offre

L'objectif de la Norme ISO 26000 est d'aider les organisations à prendre en charge leur responsabilité sociétale. Elle entre dans une démarche d'amélioration continue.

Pour vous accompagner vers les lignes directrices de l'ISO 26000, ECOCERT vous propose un **diagnostic initial sur la RSO** et une **EVALUATION ECOCERT 26000** :

- Analyse et validation de la stratégie et de la mise en œuvre de votre système de management de la Responsabilité Sociétale ;
- Confrontation de cette stratégie aux domaines définis par l'ISO 26000 ;
- Proposition d'axes d'amélioration pour l'évolution de vos projets.

Conçu pour être progressif, notre EVALUATION ECOCERT 26000 compte 3 niveaux d'analyse :

- Phase 1 : Cartographie des enjeux et parties prenantes
(Chapitre 5 de l'ISO 26000)
- Phase 2 : Analyse des moyens au service des objectifs DD
(Chapitre 6 de l'ISO 26000)
- Phase 3 : Validation globale du management du développement durable
(Chapitre 7 de l'ISO 26000)

PHASE 1 – Evaluation des enjeux et de la prise en compte des attentes des parties prenantes

Chapitre 5 de l'ISO 26000

Identification des enjeux de l'activité et des parties prenantes

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

- l'identification des **enjeux** de l'activité
- 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.

Cette première étape prend la forme d'un audit de conformité et porte donc, en cohérence avec les exigences de la l'ISO 26000, sur :

- l'identification des parties prenantes
- la cartographie ou la hiérarchisation des parties prenantes clés
- l'identification des attentes des parties prenantes clés
- le mode de dialogue engagé avec les parties prenantes
- la stratégie de prise en compte des attentes des parties prenantes au travers de la politique RSE

Cette première partie est un **pré-requis obligatoire** pour la cohérence de la démarche.

Les documents attendus : liste des parties prenantes, collecte des attentes, hiérarchisation des parties prenantes, etc.

L'équipe d'audit d'ECOCERT Environnement rencontre, avec vous, vos parties prenantes clés afin de **valider leurs attentes et enrichir votre démarche**.

Une fois la prise en compte des attentes des parties prenantes validée, l'organisation de la démarche RSE doit permettre :

- la prise en compte des enjeux déterminés dans le déploiement, notamment au travers de l'engagement de la direction dans le cadre de la politique RSE ;
- la prise en compte des attentes des parties prenantes dans le plan d'action défini au regard des lignes directrices de l'ISO 26000 (chapitre 6).

Les documents attendus : politique RSE, attentes des parties prenantes en lien avec le plan d'action, etc.

PHASE 2 – Evaluation du management du développement durable

Chapitre 6 de l'ISO 26000

Les lignes directrices pour la mise en œuvre de la RSO

Pour définir le périmètre de responsabilité sociétale et identifier les domaines d'action, le chapitre 6 de l'ISO 26000 préconise les 7 questions centrales suivantes :

Les nombreux domaines d'actions décrits dans l'ISO 26000 précisent les lignes directrices de la norme.

La grille de lecture est large et exhaustive afin de permettre à l'organisation de couvrir l'ensemble de ses impacts potentiels et entrer ainsi dans une démarche d'amélioration de ses pratiques.



Exemples d'évaluation des lignes directrices de l'ISO 26000

QUESTIONS RELATIVES AUX CONSOMMATEURS
Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats
Ne s'engager dans aucune pratique trompeuse : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ne pas utiliser de textes ou images perpétuant des stéréotypes, ▪ Ne pas cibler de manière déloyale des groupes vulnérables dans opérations publicitaires et commerciales.
Consentir à partager des informations pertinentes de façon transparente, pour permettre au consommateur de faire un choix éclairé en diffusant publiquement le prix total et les taxes, les termes et conditions concernant les produits et services ou encore tout accessoire requis pour l'utilisation et les frais de livraison.
Justifier les réclamations et assertions, à la demande, en fournissant les faits et informations sous-jacentes.
Fournir dans la langue du point de vente des informations complètes, précises et compréhensibles.
Utiliser des contrats : <ul style="list-style-type: none"> ▪ rédigés en langue claire et compréhensible, ▪ ne comportant pas de termes contractuels abusifs, ▪ fournissant des informations claires et suffisantes concernant prix, termes, conditions et coûts, durée et délais d'annulation.

RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Santé et sécurité au travail

Elaborer, mettre en œuvre et conserver une politique de SST

- Comprendre et appliquer les principes de management SST (élimination, substitution, solutions techniques, contrôles administratifs, organisation du travail et EPI)
- Enregistrer et étudier tous incidents et problèmes SST afin de les réduire le plus possible ou les éliminer
- Baser les systèmes de santé, sécurité et environnement sur la participation des travailleurs, reconnaître et respecter les droits des travailleurs vis-à-vis des risques et décisions en matière de SST

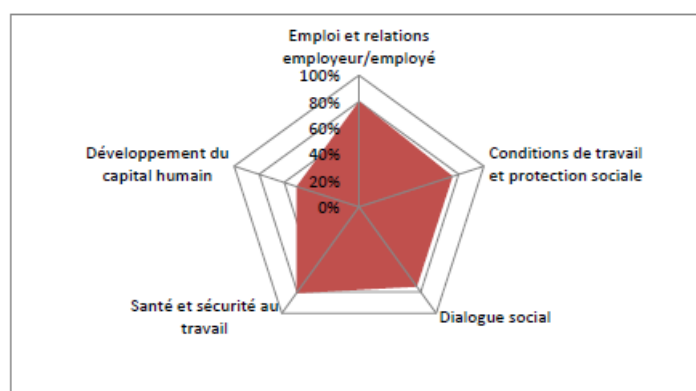
Analyser et maîtriser les risques pour la santé et la sécurité

Formuler l'exigence selon laquelle les travailleurs prennent en permanence toutes les précautions d'usage et s'assurer que ces travailleurs suivent les bonnes procédures.

Fournir l'équipement de sécurité, y compris les EPI.

S'efforcer d'éliminer les risques psychosociaux.

Assurer à l'ensemble du personnel une formation adaptée sur toutes les questions pertinentes.



Exemple de graphique de synthèse – Conditions de travail

L'ENVIRONNEMENT

Prévention de la pollution

Identifier, mesurer et suivre les aspects et les impacts de ses décisions et des activités sur l'environnement.

Prendre des mesures visant à prévenir la pollution.

Développer et promouvoir des produits et services plus écologiques.

Mettre en place un système de gestion et de tri sélectif des déchets

- Réduction des déchets à la source,
- Tri sélectif,
- Valorisation.

Identifier les quantités et les types de matières toxiques et dangereuses significatives utilisées et libérées, et communiquer publiquement les risques connus que font courir ces matières pour la santé humaine et l'environnement.

Identifier systématiquement les produits chimiques interdits, en empêcher l'emploi dans sa sphère d'influence et exclure, dans la mesure du possible, l'utilisation de produits chimiques identifiés comme à risque par les organismes scientifiques.

Mettre en œuvre un programme de prévention des accidents environnementaux et un plan d'urgence couvrant les accidents et incidents sur site et hors site.

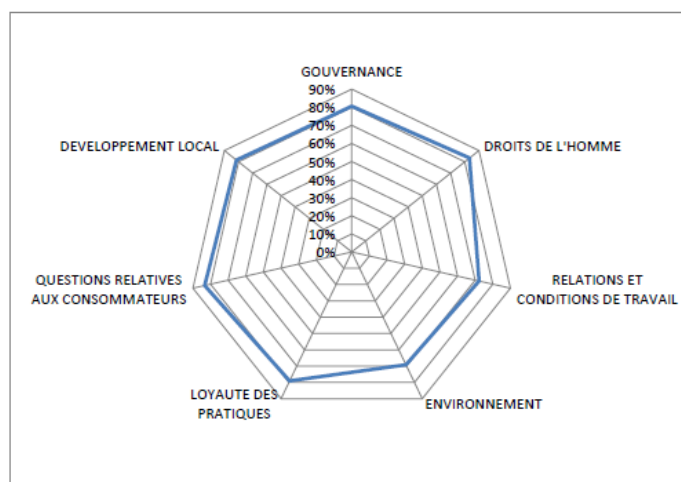
Les documents attendus : Tous documents justificatifs amenant la preuve de l'engagement vis-à-vis de la ligne directrice concernée.

La notation des pratiques

L'évaluation de vos pratiques aux travers des différentes lignes directrices de l'ISO 26000 permet d'identifier les points forts de votre organisation ainsi que les axes d'améliorations qui pourront être consolidés par la mise en place d'une démarche d'amélioration continue. La méthodologie d'évaluation ECOCERT 26000 définit **4 niveaux** d'engagement rendant compte de la mise en œuvre, de l'enjeu ainsi que du management opéré sur le domaine d'action évalué.

EVALUATION DE VOS PRATIQUES	
NIVEAU 0	Mise en œuvre de manière évidente mais ponctuellement
NIVEAU 1	Mise en œuvre méthodiquement et systématiquement dans tous les domaines
NIVEAU 2	Pertinent et mis en œuvre de manière méthodique et systématique
NIVEAU 3	Mise en œuvre, évalué et amélioré méthodiquement et systématiquement : - Meilleurs Techniques Disponibles (excellence des pratiques) - Benchmark des performances (excellence des résultats)

GRAPHIQUE DE SYNTHESE



Exemple de graphique de synthèse et d'échelle de scoring sur les résultats obtenus

PHASE 3 – Evaluation de l'amélioration continue et des résultats

Chapitre 7 de l'ISO 26000

Manager la Responsabilité Sociétale : analyse des résultats & suivi des indicateurs

Conformément à la norme XP X30-027 relative à la crédibilité des démarches de responsabilité basée sur l'ISO 26000, il s'agit de vérifier que la démarche est déployée par l'organisation sur la base de la stratégie et du programme de responsabilité sociétale défini.



« Lors de la mise en œuvre, des vérifications sont nécessaires pour mesurer l'efficacité des actions conduites et des résultats atteints au regard de ses impacts significatifs. L'objet étant de s'assurer aussi bien de l'efficacité et la cohérence du déploiement que de l'efficacité de la gouvernance associée à l'ensemble de la démarche. »

L'évaluation porte donc sur :

- la prise en compte effective des attentes des parties prenantes ;
- les pratiques existantes et les moyens mis en œuvre au regard des objectifs prévus ;
- l'atteinte des résultats et leur évolution dans le temps.

Suivi des indicateurs

La qualité des informations permet aux parties prenantes d'apprécier de façon fondée et raisonnable la performance de l'organisation et de mettre en place les actions adaptées.

Notre partenariat

Associer la marque ECOCERT à la reconnaissance de la démarche au travers des audits de labellisation



Notre attestation

L'attestation ECOCERT 26000 est remise en fonction du résultat global :
Si les résultats sont inférieurs au Niveau 1 : Pas de communication possible

Attestation NIVEAU 1 - Engagement
Attestation NIVEAU 2 - Maîtrise
Attestation NIVEAU 3 - Excellence

Nos références

1. Quelques références de certification environnementale



2. Quelques références de prestations selon l'ISO 26000



3. Quelques références en labellisation Développement Durable

Ports de Paris

Charte Sable en Seine : audits annuels avec reporting consolidé

Audit d'acceptabilité des installations de Ports de Paris concernant les ports et entreprises signataires.



Groupe CASINO - Mercialys

Labellisation – référentiel « Esprit Voisin »

Audit de labellisation visant à évaluer l'ancrage territorial et la prise en compte de l'environnement dans l'aménagement des centres commerciaux du Groupe CASINO.



Greenlogic

Label Effinature

Amélioration de la démarche, vérification des dossiers d'aménagement en vue de la labellisation et audit du processus.



Ecolia 21 – VEOLIA

Audit de conformité – STEP nouvelles générations

Audit de contrôle du cahier des charges HQE des nouvelles STEP



4. Quelques références Administrations & Collectivités

Administrations/Collectivités Territoriales



ADEME – POITOU-CHARENTES	POITIERS
AGGLOMERATION CÔTE BASQUE - ADOUR	BAYONNE
COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU BOULONNAIS	BOULOGNE-SUR-MER
COMMUNAUTE DE COMMUNES DE L'AGGLOMERATION DE VESOUL	VESOUL
COMMUNAUTE DE L'AGGLOMERATION DU SOISSONNAIS	CUFFIES
COMMUNAUTÉ DE L'AGGLOMÉRATION DE LA VALLÉE DE MONTMORENCY	SOISY SOUS MONTMORENCY
COMMUNAUTE DE COMMUNES DE LA REGION DE COMPIEGNE	COMPIEGNE
COMMUNAUTE DE COMMUNES DE L'AGGLOMERATION DE VESOUL	VESOUL
CONSEIL GENERAL DE SEINE SAINT DENIS	SEINE SAINT DENIS
CONSEIL GENERAL DES HAUTS DE SEINE	NANTERRE
CONSEIL REGIONAL MIDI-PYRENEES	TOULOUSE
MAIRIE DE PARIS - DEVE	PARIS
MAIRIE DE SAINT DENIS	SAINT DENIS
MAIRIE DE SAINT JEAN DE MONTS	ST JEAN DE MONTS
MAIRIE DE VILLERS-COTTERETS	VILLERS-COTTERETS
PAYS DE MONTBÉLIARD AGGLOMERATION	MONTBELIARD
SIVOA	VIRY-CHATILLON
SYNDICAT MIXTE DE LA PLAINE DE L'AIN	SAINT VULBAS
VILLE DE SAINT DENIS	SAINT DENIS
VILLE DE MEAUX	MEAUX
VILLE DE VILLERS-COTTERETS	VILLERS-COTTERETS