



N°Spécial Responsabilité sociale
Novembre 2010

ISO 26 000 : La victoire du consensus !

Le soutien très large que recueille la norme sur la responsabilité sociétale est un énorme succès pour les organisations de consommateurs, qui sont via leur comité politique au sein de l'ISO – le COPOLCO - à l'origine des travaux qui aboutissent aujourd'hui.

La norme a suivi un processus de développement par consensus multi parties prenantes. Le vote final (94% pour) est l'expression forte d'un consensus large et réellement international.

ISO 26000 c'est la reconnaissance d'une responsabilité partagée de respect pour les normes de comportement internationales et de leur mise en œuvre. Elle apporte une grille claire de lecture de cette responsabilité.

La publication d'ISO 26000 ouvre la voie à un travail systématique sur la responsabilité sociétale dans tout type d'organisation.

Nous disposons maintenant d'un outil de compréhension mutuelle du contenu et du contexte de la responsabilité sociétale, qui appellera des applications ciblées dans des domaines précis. ConsommActeur revient donc ce mois ci sur plus de cinq ans de travail, huit réunions plénières internationales, une dizaine de versions du texte et de consultations, 500 experts et conseillers, une quasi parité hommes-femmes, en provenance de 99 pays membres de l'ISO dont 69 pays émergents.

Responsabilité
sociale





ISO 26000 Responsabilité Sociale des organisations : un concept, des principes, une démarche à injecter au sein de l'organisation

Définition :

C'est la responsabilité de l'organisation vis-à-vis des impacts causés par ses décisions et ses activités sur la société et l'environnement. Celles-ci se traduisent 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 relations

Des principes :

- La redevabilité ou encore l'obligation de rendre compte ;
- La transparence ;
- L'éthique du comportement ;
- La reconnaissance des intérêts des parties prenantes ;
- Le respect du principe de légalité ;
- La prise en compte des normes internationales de comportement ;
- Le respect des droits humains

Une démarche :

- Identifier sa responsabilité sociétale
- Identifier ses parties prenantes et dialoguer avec elles

Des problématiques :

- Gouvernance de l'organisation
- Droits humains
- Relations et conditions de travail

- Environnement
- Loyauté des pratiques
- Questions relatives aux consommateurs
- Communautés et développement local

Une méthodologie :

- ou comment intégrer la responsabilité sociale à l'intérieur de l'organisation

Retour sur la construction du consensus autour de l'ISO 26000

En 2002, à la demande des représentants des consommateurs, l'ISO, organisation internationale de normalisation, lance une réflexion sur la faisabilité d'une norme de responsabilité sociétale des organisations. Ce projet est adopté dès 2004.

La concertation avec les tierces parties susceptibles d'être impactées par les prises de décision d'une organisation constitue un des principes fondamentaux de la responsabilité sociétale.

Ainsi, ISO est alors conduit à innover dans ses règles de fonctionnement jusqu'alors basées sur la représentation nationale limitée à une ou deux personnes par pays sachant que chaque pays membre de l'ISO détient une voix. Le principe du vote reste le même mais les travaux d'ISO 26 000 sont plus largement ouverts aux divers acteurs concernés mais aussi aux plateformes internationales telles que Consumers International, pour les consommateurs notamment.

Six catégories de parties prenantes sont définies, chaque pays membre d'ISO devant les respecter lors de la nomination de ses experts, à savoir : gouvernement, industrie, consommateurs, ONG, syndicats/ représentants des travailleurs, services supports, recherche et autres. Dans le même esprit, un effort particulier est entrepris pour s'assurer de l'implication des pays en développement et du respect d'un équilibre hommes-femmes au sein des délégations.

En septembre 2004, le groupe de travail est constitué au sein de l'ISO avec pour mission de développer un guide, rédigé en langage clair,



compréhensible à l'usage de non spécialistes et non pas un document de spécification à l'intention d'une certification par tierce partie. La norme devra être utilisable par des organisations de toute taille, dans les pays à chaque niveau de développement Elle s'appuiera sur les travaux et textes des experts et surtout des grands organismes intergouvernementaux (ONU, OIT, PNUE) qui sont porte-parole des attentes des parties prenantes dans les domaines divers – changements climatiques, droits humains, conditions de travail

Les points essentiels que nous avons défendus

- Une vision globale d'une responsabilité sociétale qui contribue au développement durable
- Un cadre de référence défini par les traités et conventions internationaux pour disposer d'une structure claire de devoirs et de droits et non pas subir un arbitraire du volontaire
- La définition des parties prenantes : une définition comme « ayant droit » et un rôle dévolu dans la gouvernance des organisations
- La déclaration des Nations Unies pour la Protection des Consommateurs comme référence pour endosser le chapitre sur les droits des consommateurs
- Le Principe de précaution : retenu non pas en principe général, comme nous l'aurions voulu, mais figurant néanmoins dans les chapitres consacrés à l'environnement et aux consommateurs

Le rôle du comité miroir français

ISO 26000 est élaborée au sein de l'ISO, l'Organisation internationale de normalisation. Mais, AFNOR, membre de l'ISO, a organisé la défense des intérêts français au sein d'une commission comprenant plus d'une centaine

parties prenantes identifiées par ISO pour participer aux travaux de la 26000.

ALLDC a été représentée dans chacune des 30 réunions de ce Comité miroir pour défendre les intérêts des consommateurs dans la construction par consensus du positionnement national. L'association a aussi mandaté une experte en la personne de Priscilla CRUBEZY à la délégation française au groupe de travail international, rejointe par la suite par une observatrice Nadège SANGUERO.

Les grandes étapes du processus

Mars 2005 : Salvador, Brésil : Mise en place du groupe de travail ISO

Septembre 2005 : Bangkok : Début des travaux autour de la terminologie

Mai 2006 : Lisbonne : terminologie, glossaire français/anglais et implication au sein du TG5 : implication au sein du sous-groupe de travail sur les questions centrales que recouvre la responsabilité sociétale

Janvier 2007 : Mise en place des sous groupe de rédaction

Novembre 2007 : Vienne, mise en place d'un comité unique de rédaction dans un souci d'efficacité et d'harmonisation du texte

Septembre 2008 : Santiago passage en CD

Le CD est la première étape de soumission de commentaires consensuels des comités miroirs des bureaux de normalisation. Si le CD est adopté, on passe à l'étape suivante, celle du DIS*

2009 : Vote des bureaux de normalisation sur le CD et adoption du CD au printemps 2009

Mai 2009 : Québec, passage en DIS Draft international standard

Août 2009 : publication du DIS pour consultation et vote

Printemps 2010 : adoption du DIS

Mai 2010 : Copenhague passage du document en FDIS

12/07 - 12/09 : consultation et vote sur le FDIS

12 septembre 2010 : approbation de la norme

1^{er} novembre 2010 : publication et lancement de la norme à Genève

1) Le DIS est soumis à une consultation pendant 5 mois et vote auprès des 162 membres de l'ISO. Pour être adopté il faut recueillir la majorité des 2/3 des pays actifs votants (79) et moins d'un quart des votes (106)



Dans les coulisses d'ISO 26000 avec Priscilla CRUBEZY, chargée de mission RS pour l'association Léo Lagrange Pour la Défense des consommateurs

Comment l'organisation de la réflexion à un niveau français a-t-elle contribué à façonner la norme ?

Le travail fait en commission de normalisation à AFNOR a été remarquable et a permis à la délégation française d'apporter aux débats internationaux des contributions réfléchies, travaillées, déjà consensuelles au niveau de la France.

Quel a été votre rôle au moment des prises de décisions sur l'évolution de la norme ?

Au cours des réflexions et réunions au niveau français, en tant que représentante d'ALLDC, j'ai assuré la formulation de la position des consommateurs en liaison avec l'Association et aussi avec les membres du groupe des consommateurs à l'international. Pour chaque version du texte au moment de la consultation nous nous sommes tous concertés pour émettre des commentaires visant à améliorer le document. Ce travail a été fortement enrichi par une participation très active tout au long des travaux à la réflexion au sein de groupe des experts consommateurs à l'ISO.

Et au niveau international ?

J'ai rejoint les travaux d'ISO 26000 fin 2006, au moment où la structure du document se précisait. Il s'agissait à Sydney de mettre en place des équipes qui devaient amorcer la rédaction des différentes clauses dont les orientations avaient été largement débattues lors des précédentes réunions internationales. En particuliers, les questions centrales ou problématiques à l'origine des impacts positifs ou négatifs des activités des organisations sur

la société au sens large.

Au regard des préoccupations des consommateurs en matière de conditions sociales de la production des biens et des services, et par affinité et expérience des sujets, j'ai opté pour faire partie du sous-groupe en charge de l'élaboration d'une première version des chapitres sur les droits humains, et les conditions de travail. Avec l'appui d'experts de l'OIT, nous avons construit un plan pour chacun des chapitres, désigné des rédacteurs et mis en place une organisation de suivi et d'exécution du travail dont j'ai pris la gestion et l'animation. Ce travail s'est poursuivi à distance de janvier 2007 jusqu'à février 2008 où suite à de nombreuses versions projet et consultations, les textes étaient confiés à un groupe de rédaction restreint, représentatif des différentes parties prenantes et chargées de l'harmonisation du texte.

Lors des réunions successives à l'international j'ai continué à prendre en charge l'animation de sous groupe de travail et d'impulser les démarches diverses telles l'introduction d'une sensibilité rédactionnelle égalitaire hommes-femmes, la mise en exergue du rôle de développement économique désintéressé de l'entreprise versus une action philanthropique auto déterminée, et surtout une vision des parties prenantes interlocuteurs à part entière dans la mise en place de solutions consenties, stables et soutenables aux grandes interrogations actuelles.

L'ISO 26000 est maintenant publiée, quels enjeux, quelles exigences pour l'ALLDC aujourd'hui et demain ?

Il faut maintenant remettre ce document entre les mains des véritables agents du changement – ceux qui utilisent les normes.

Il faut le laisser vivre mais il faut aussi évaluer les points faibles comme les points forts.

ISO met en place un dispositif de suivi de la mise en œuvre de la norme qui sera impulsé par les deux organismes de normalisation



brésilien et suédois qui ont piloté le projet, en s'appuyant sur les bureaux nationaux de normalisation des membres d'ISO, vivement encouragés par ailleurs à conserver les comités miroir qu'ils avaient mis en place pour assurer le suivi des travaux d'élaboration d'ISO 26000.

En France, AFNOR maintient son comité miroir et crée un observatoire de la mise en œuvre. L'analyse des pratiques et la remontée des informations et interrogations vers ISO servira à préparer la révision de la norme prévue d'ici 3 ans.

Les points critiques pour les consommateurs tournent autour de la conformité des actions entreprises et les résultats obtenus en matière de RS et la communication qui en est faite par les organisations.

Le reporting sur la responsabilité sociétale doit permettre aux consommateurs d'évaluer et comparer les performances. La communication doit être compréhensible, loyale, précise et pertinente par rapport à nos attentes.

Mais nous souhaitons, dans l'esprit de la 26000, être non seulement courtisés mais associés à ces évolutions de comportement. Nous revendiquons une reconnaissance de notre statut de partie prenante

A terme, il faudra pouvoir s'appuyer sur un même ensemble d'indicateurs pour mesurer ces performances. Les organisations devront apporter à leurs parties prenantes et au public en général une information précise et fiable, revue, par exemple, par une tierce partie.

La question continue à être posée sur la certification de la responsabilité sociétale. Nous considérant qu'il n'est pas réaliste à ce stade de vouloir certifier une quelconque conformité avec cette norme. Il convient d'abord d'intégrer les recommandations qu'elle développe dans les programmes de révisions des textes de normalisation existants. ISO 26000 deviendra ainsi le cadre de référence pour les normes existantes et les normes futures.

A nous de veiller à ce que d'éventuelles réglementations en matière de responsabilité sociétale s'en inspirent aussi. Et que pour cela, nous devons renforcer notre présence dans les instances de décisions à tous les niveaux en obtenant la reconnaissance du rôle légitime des parties prenantes dans les processus de gouvernance.

(1) Le DIS est soumis à une consultation pendant 5 mois et vote auprès des 162 membre de l'ISO. Pour être adopté il faut recueillir la majorité des 2/3 des pays actifs votants (79) et moins d'un quart de vote

*Ont participé au dossier
ISO 26000 entre 2005 et
2010*

*M. Yves Kuguel
Mme Marie-Laure Davy
Mme Priscilla Crubezy
Melle Nadège Sanguero*