

# ISO 26000

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE



## Découvrir ISO 26000

La présente brochure permet de comprendre les grandes lignes de la Norme internationale d'application volontaire, ISO 26000:2010, *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*. Elle constitue ainsi 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.



## ISO – l'Organisation internationale de normalisation

L'ISO est composée de 163\* membres qui sont les instituts nationaux de normalisation de pays industrialisés, en développement et en transition, de toutes tailles et de toutes les régions du monde. La collection de l'ISO compte plus de 18 400\* normes, qui fournissent au monde économique, aux gouvernements et à la société dans son ensemble des outils concrets pour les trois volets – économique, environnemental et sociétal – du développement durable.

Les normes ISO apportent une contribution positive au monde dans lequel nous vivons. Elles facilitent le commerce, favorisent le partage des connaissances et contribuent à la diffusion du progrès technologique et des bonnes pratiques de management et d'évaluation de la conformité.

Les normes ISO offrent des solutions et des avantages à la quasi-totalité des secteurs d'activité de l'économie — agriculture, bâtiment, ingénierie mécanique, fabrication, distribution, transports, dispositifs médicaux, technologies de l'information et de la communication, environnement, énergie, management de la qualité, évaluation de la conformité et services.

L'ISO n'élabore que des normes requises par le marché. Les travaux sont menés à bien par des experts directement issus des secteurs de l'industrie, de la technique et de l'économie qui ont identifié le besoin d'une norme et qui l'appliquent par la suite. À ces experts peuvent s'adjoindre d'autres spécialistes représentant des organismes gouvernementaux, des laboratoires d'essais, des groupements de consommateurs, des milieux universitaires, et des organisations internationales gouvernementales et non gouvernementales.

Une Norme internationale ISO représente un consensus mondial sur les connaissances les plus avancées sur le sujet traité.

\* A fin septembre 2010.

## 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.



Les performances d'une organisation vis-à-vis de la société dans laquelle elle opère et vis-à-vis de son impact sur l'environnement sont devenues une composante critique de la mesure de ses performances globales et de sa capacité à continuer à fonctionner de manière efficace. Ceci 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 des organisations dépendent à un moment ou un autre de l'état des écosystèmes de la planète. Les organisations sont soumises au regard de leurs diverses parties prenantes.

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

La réalité et la perception des performances d'une organisation en matière de responsabilité sociétale 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, tout en reconnaissant que le respect de la loi est un devoir fondamental pour toute organisation et une partie essentielle de sa responsabilité sociétale. Elle a vocation 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

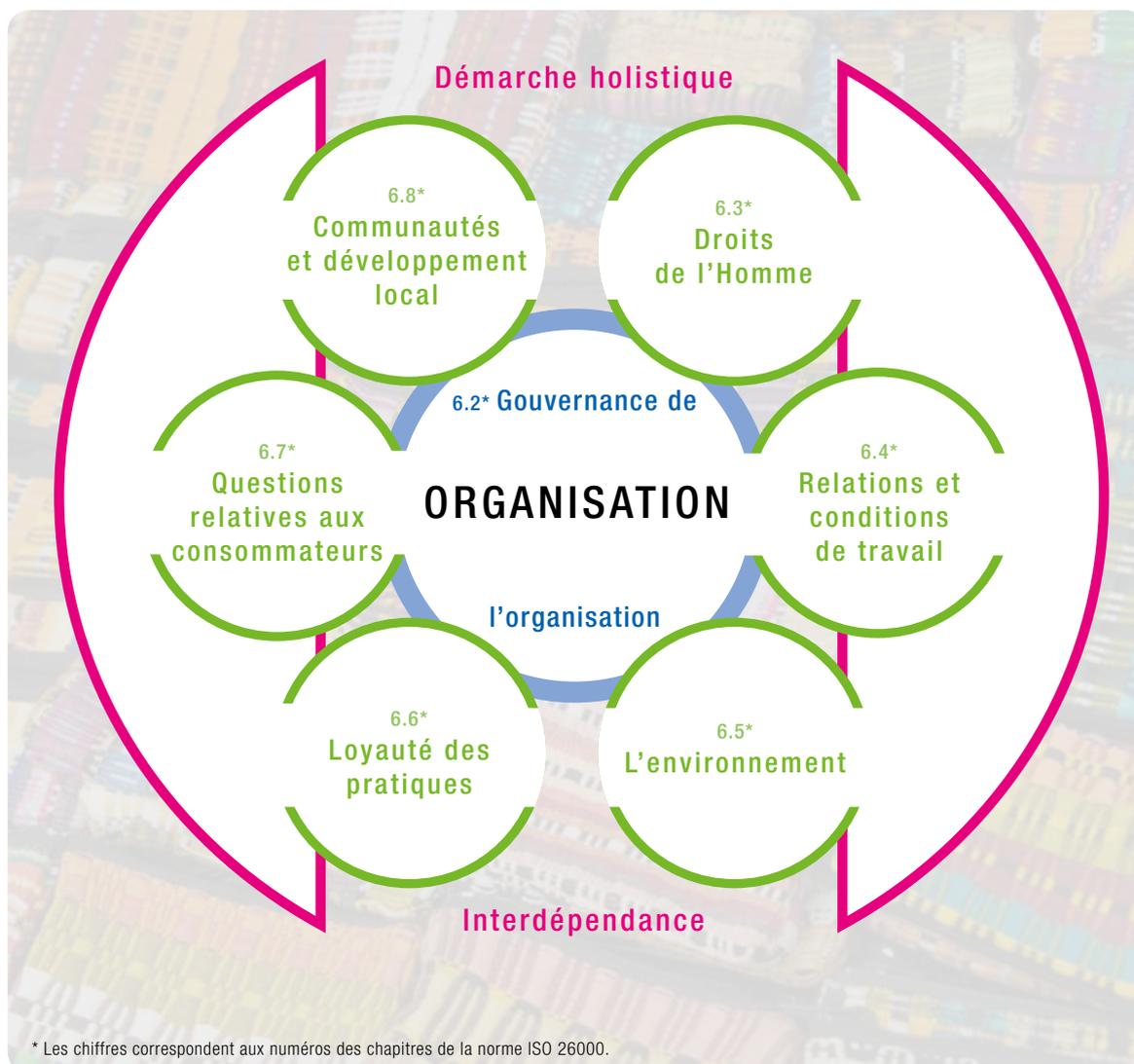
ISO 26000 n'est pas une norme de système de management. Elle n'est pas destinée ni appropriée à des fins de certification ou à une utilisation réglementaire ou contractuelle. Toute offre de certification, ou prétention de certification selon ISO 26000 serait une mauvaise représentation de l'intention et de l'objectif de cette Norme internationale. Étant donné qu'ISO 26000 ne contient pas d'exigences, une telle certification ne serait pas une preuve de conformité à cette Norme internationale.



## Que contient précisément ISO 26000 ?

ISO 26000 aborde sept questions centrales de responsabilité sociale définies dans la norme et représentées dans le schéma ci-après. Les chiffres renvoient aux articles correspondants de la norme.

## Responsabilité sociale : Les 7 questions centrales



## Architecture d'ISO 26000

Titre de l'article	Numéro de l'article	Description du contenu de l'article
<b>Domaine d'application</b>	<b>Article 1</b>	Il définit le domaine d'application d'ISO 26000 et identifie certaines limites et exclusions.
<b>Termes et définitions</b>	<b>Article 2</b>	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.
<b>Appréhender la responsabilité sociétale</b>	<b>Article 3</b>	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.
<b>Principes de la responsabilité sociétale</b>	<b>Article 4</b>	Il introduit et explique les principes de la responsabilité sociétale.
<b>Identifier sa responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes</b>	<b>Article 5</b>	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.
<b>Lignes directrices relatives aux questions centrales de responsabilité sociétale</b>	<b>Article 6</b>	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.
<b>Lignes directrices relatives à l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation</b>	<b>Article 7</b>	Il fournit des lignes directrices concernant la mise en œuvre de la responsabilité sociétale au sein d'une organisation. Cela inclut des lignes directrices concernant 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.
<b>Exemples d'initiatives volontaires et d'outils en matière de responsabilité sociétale</b>	<b>Annexe A</b>	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.
<b>Abréviations</b>	<b>Annexe B</b>	Elle contient les abréviations utilisées dans ISO 26000.
<b>Bibliographie</b>		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
<b>Question centrale : Gouvernance de l'organisation</b>	6.2
<b>Question centrale : Droits de l'Homme</b>	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
<b>Question centrale : Relations et conditions de travail</b>	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
<b>Question centrale : L'environnement</b>	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
<b>Question centrale : Loyauté des pratiques</b>	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 sociale dans la chaîne de valeur	6.6.6
Domaine d'action 5 : Respect des droits de propriété	6.6.7

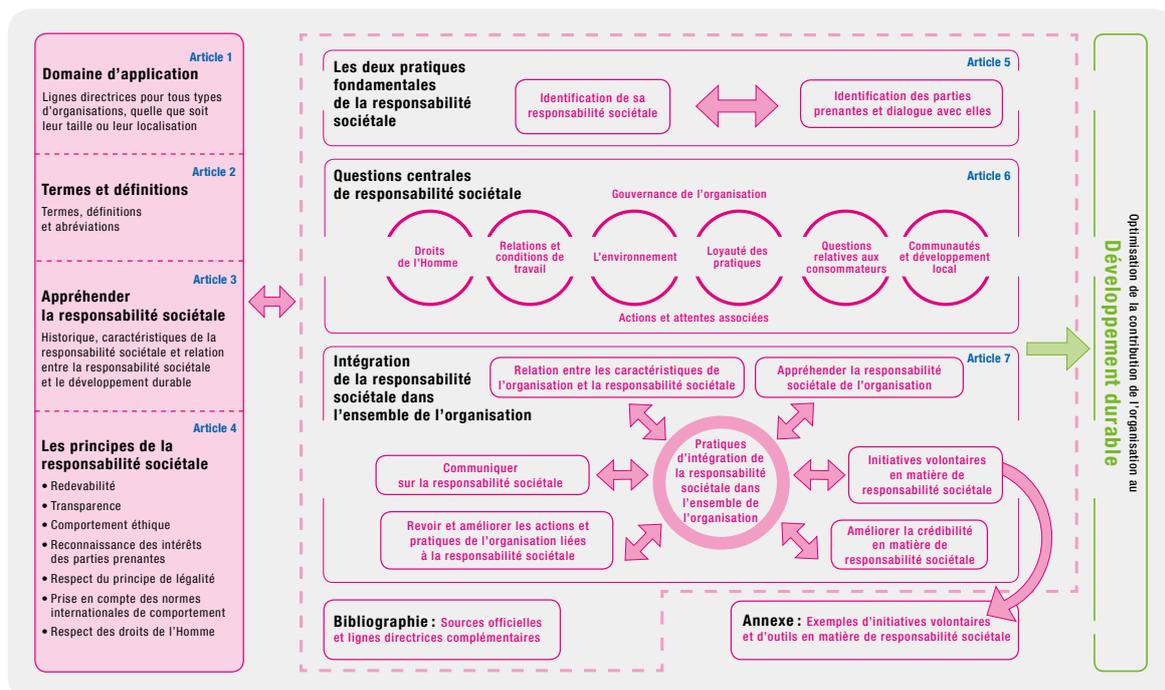


<b>Question centrale : Questions relatives aux consommateurs</b>	6.7
Domaine d'action 1 : Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats	6.7.3
Domaine d'action 2 : Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs	6.7.4
Domaine d'action 3 : Consommation durable	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
<b>Question centrale : Communautés et développement local</b>	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 et est destinée à aider les organisations à comprendre les rapports entre les divers articles de la norme.



## 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 revois 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 sociétale dans l'ensemble de ses décisions et activités en utilisant les lignes directrices données dans l'Article 7. Cela comprend des pratiques comme celles qui suivent : intégration de la responsabilité sociétale dans ses politiques, dans sa culture d'organisation, dans ses stratégies et activités, développement de compétences internes en matière de responsabilité sociétale, réalisation d'actions de communication interne et externe axées sur la responsabilité sociétale, et 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](http://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](http://www.iso.org)
- Des informations supplémentaires 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
- Une brochure d'accompagnement gratuite, *Le projet ISO 26000 – Tour d'horizon*, est disponible auprès des comités membres nationaux de l'ISO et du Secrétariat Central de l'ISO en contactant [sales@iso.org](mailto:sales@iso.org)
- Le site Web de l'ISO [www.iso.org](http://www.iso.org). Voir la rubrique « Normes de management et de leadership » sur la page d'accueil. La présente brochure et le *Le projet ISO 26000 – Tour d'horizon* sont accessibles gratuitement en format HTML et PDF sous cette rubrique à [www.iso.org/sr](http://www.iso.org/sr)
- Le magazine *ISO Focus+* [www.iso.org/isofocus+](http://www.iso.org/isofocus+)



**Organisation internationale de normalisation**

Secrétariat central de l'ISO  
1, chemin de la Voie-Creuse  
Case postale 56  
CH - 1211 Genève 20  
Suisse

© ISO, 2010, ISBN 978-92-67-20538-0