

# ISO 26000

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE



## Le projet ISO 26000 Tour d'horizon



## 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 groupes 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.

\* À fin septembre 2010.





La Norme internationale ISO 26000, *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*, apporte aux organisations de tous types, du secteur privé et du secteur public, des lignes directrices harmonisées, mondialement pertinentes et fondées sur le consensus international d'experts représentant les principaux groupes de parties prenantes. Elle encourage ainsi l'application des meilleures pratiques de responsabilité sociétale dans le monde.

ISO 26000 sera créatrice de valeur ajoutée pour les travaux existants sur la responsabilité sociétale (RS), en favorisera la compréhension et en étendra la mise en application car :

- Elle s'attache à créer un consensus international sur le sens de la RS et sur les questions de la RS que les organisations doivent traiter
- Elle fournit des lignes directrices pour traduire les principes en actions efficaces
- Elle affine les meilleures pratiques déjà établies et les diffuse au niveau mondial pour le bien de la communauté internationale.



## Qu'entend-on par ISO 26000 ?

ISO 26000 est une Norme internationale de l'ISO qui donnera des lignes directrices pour la responsabilité sociétale (RS). Cette norme est destinée aux organisations de tous types, dans le secteur public et le secteur privé, les pays développés et en développement ainsi que les économies en transition. Elle les aidera dans leurs efforts visant à fonctionner sur le mode socialement responsable que la société demande de plus en plus aujourd'hui.

ISO 26000 contient des lignes directrices et non des exigences. Elle n'est donc pas destinée à la certification comme le sont les normes ISO 9001:2008 et ISO 14001:2004.

## Responsabilité sociétale : Les 7 questions centrales



\* Les chiffres correspondent aux numéros des chapitres de la norme ISO 26000.

## Pourquoi ISO 26000 est-elle importante ?

Pour les organisations, la perspective du développement durable signifie non seulement fournir des produits et services qui satisfont les clients sans porter atteinte à l'environnement, mais aussi opérer de façon socialement responsable.

La pression vient en l'occurrence des clients, des consommateurs, des gouvernements, des associations et du public en général. Dans le même temps, des dirigeants d'entreprise clairvoyants reconnaissent que la réussite durable se construit à partir de pratiques commerciales crédibles et de la prévention d'activités telles que la comptabilité frauduleuse et l'exploitation de la main d'œuvre.

D'une part, un certain nombre de déclarations de principe de haut niveau ont été formulées concernant la RS et, d'autre part, il existe de nombreux programmes et initiatives RS particuliers. L'enjeu est ici de savoir comment mettre les principes en pratique et appliquer la RS avec efficacité même lorsque la compréhension de la « responsabilité sociétale » varie selon les programmes. De plus, alors que des initiatives antérieures étaient en général axées sur la « responsabilité sociale de l'entreprise », ISO 26000 apportera des lignes directrices RS non seulement aux organisations commerciales, mais aussi à tous types d'organisations du secteur public.

Le domaine de compétence de l'ISO est d'élaborer des accords internationaux qui assurent une harmonisation et sont fondés sur un double niveau de consensus : entre les principales catégories de parties prenantes et entre les pays (l'ISO est un réseau d'organismes nationaux de normalisation de 163 pays).

ISO 26000 s'attache à établir une compréhension, pertinente au niveau mondial, de ce qu'est la responsabilité sociétale et de ce que devront faire les organisations pour fonctionner d'une manière socialement responsable.



Photo : Richard Human

## Comment ISO 26000 aidera-t-elle les organisations ?

ISO 26000 aidera des organisations de tous types – quels que soient leur taille, leur activité ou leur lieu – à opérer d'une manière socialement responsable en donnant des lignes directrices pour :

- Les concepts, termes et définitions se rapportant à la responsabilité sociétale
- Le contexte, les tendances et les caractéristiques de la responsabilité sociétale
- Les principes et pratiques relatifs à la responsabilité sociétale
- Les questions et sujets fondamentaux relatifs à la responsabilité sociétale
- L'intégration, la concrétisation et la promotion d'un comportement responsable dans l'ensemble de l'organisation, à travers ses politiques et pratiques, dans sa sphère d'influence
- L'identification des parties prenantes et le dialogue avec elles
- La communication sur les engagements, les performances et autres informations concernant la responsabilité sociétale.

## Que contient ISO 26000 ?

Le contenu d'ISO 26000 est structuré comme suit :

Avant-propos

Introduction

1 Domaine d'application

2 Termes et définitions

3 Appréhender la responsabilité sociétale

4 Principes de la responsabilité sociétale

5 Identifier sa responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes

6 Lignes directrices relatives aux questions centrales de responsabilité sociétale

7 Lignes directrices relatives à l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation

Annexe A – Exemples d'initiatives volontaires et d'outils en matière de responsabilité sociétale

Annexe B – Abréviations

Bibliographie

Les lignes directrices de ces chapitres sont destinées à être claires et compréhensibles – même pour les non-spécialistes – et objectives, applicables à tous types d'organisation, y compris les grandes entreprises et les PME, les administrations publiques et les organismes gouvernementaux.



## Comment ISO 26000 s'appuie sur les meilleures pratiques ?

Les lignes directrices d'ISO 26000 s'inspirent des meilleures pratiques développées par les initiatives RS existantes dans le secteur public et le secteur privé. Elles sont cohérentes avec et complètent les déclarations et conventions correspondantes des Nations Unies et de ses institutions spécialisées, en particulier l'Organisation internationale du Travail (OIT), avec laquelle l'ISO a établi un Protocole d'accord pour garantir la cohérence avec les normes du travail de l'OIT. L'ISO a également signé un Protocole d'accord avec le Bureau du Pacte mondial de l'ONU (UNGCO) et avec l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) afin de renforcer la collaboration pour l'élaboration d'ISO 26000.

## Comment l'initiative ISO 26000 est-elle née ?

C'est l'ISO/COPOLCO, le Comité pour la politique en matière de consommation, qui a initialement montré, en 2001, l'intérêt d'un travail de l'ISO sur une norme RS. En 2003, le Groupe ad hoc de l'ISO sur la responsabilité sociétale, composé de multiples parties prenantes, qui avait été créé par le Bureau de gestion technique (TMB) de l'ISO, a réalisé une analyse complète des initiatives et enjeux RS dans le monde.

En 2004, l'ISO a organisé une conférence internationale rassemblant de multiples parties prenantes sur le besoin ou non de lancer des travaux dans ce domaine. La recommandation positive de cette conférence a conduit à la création, fin 2004, du Groupe de travail de l'ISO sur la responsabilité sociétale (ISO/GT RS), chargé d'élaborer la future norme ISO 26000.



## Que réalisera ISO 26000 ?

ISO 26000 intégrera l'expertise internationale en matière de responsabilité sociétale – sa signification, les questions qu'une organisation doit traiter pour opérer d'une manière socialement responsable, et les meilleures pratiques pour appliquer la RS. ISO 26000 sera un puissant outil RS qui aidera les organisations à passer des bonnes intentions aux bonnes actions.

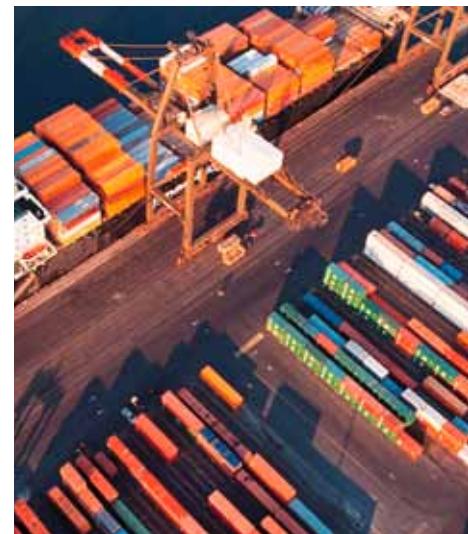
## Qui a élaboré ISO 26000 ?

De tous les groupes constitués pour élaborer une norme ISO, l'ISO/GT RS a été le plus important, avec la base la plus large en termes de représentation des parties prenantes.

Six principaux groupes de parties prenantes étaient représentés : industrie, gouvernements, monde du travail, consommateurs, organisations non gouvernementales, et services, conseil, recherche et autres, avec équilibre géographique et équilibre hommes/femmes.

Sous la direction commune des membres de l'ISO pour le Brésil (ABNT) et la Suède (SIS), il était composé d'experts de membres de l'ISO (organismes nationaux de normalisation – ONN) et d'organisations en liaison (associations représentant le monde des affaires, les consommateurs ou le monde du travail, et des organisations intergouvernementales ou non gouvernementales). La participation était limitée à un maximum de six experts par ONN et deux experts par organisation en liaison.

En juillet 2010, l'ISO/GT RS comptait 450 experts participants et 210 observateurs de 99 pays membres de l'ISO et de 42 organisations en liaison.



## Pays participants

Les comités membres de l'ISO des 83 pays suivants (sigle de l'organisme national de normalisation entre parenthèses) ont désigné des experts pour participer aux travaux :



<b>Afrique du sud</b> (SABS)	<b>Côte d'Ivoire</b> (CODINORM)	<b>Japon</b> (JISC)	<b>Portugal</b> (IPQ)
<b>Allemagne</b> (DIN)	<b>Croatie</b> (HZN)	<b>Jordanie</b> (JISM)	<b>Qatar</b> (QS)
<b>Arabie saoudite</b> (SASO)	<b>Cuba</b> (NC)	<b>Kazakhstan</b> (KAZMEMST)	<b>Royaume-Uni</b> (BSI)
<b>Argentine</b> (IRAM)	<b>Danemark</b> (DS)	<b>Kenya</b> (KEBS)	<b>Russie, Fédération de</b> (GOST R)
<b>Arménie</b> (SARM)	<b>Égypte</b> (EOS)	<b>Koweït</b> (KOWSMD)	<b>Sainte Lucie</b> (SLBS)
<b>Australie</b> (SA)	<b>Émirats arabes unis</b> (ESMA)	<b>Liban</b> (LIBNOR)	<b>Serbie</b> (ISS)
<b>Autriche</b> (ON)	<b>Équateur</b> (INEN)	<b>Libye</b> (LNCMS)	<b>Singapour</b> (SPRING SG)
<b>Bahreïn</b> (BSMD)	<b>Espagne</b> (AENOR)	<b>Luxembourg</b> (ILNAS)	<b>Sri Lanka</b> (SLSI)
<b>Bangladesh</b> (BSTI)	<b>États-Unis</b> (ANSI)	<b>Malaisie</b> (DSM)	<b>Suède</b> (SIS)
<b>Barbade</b> (BNSI)	<b>Fidji</b> (FTSQCO)	<b>Maroc</b> (SNIMA)	<b>Suisse</b> (SNV)
<b>Bélarus</b> (BELST)	<b>Finlande</b> (SFS)	<b>Maurice</b> (MSB)	<b>Syrie</b> (SASMO)
<b>Belgique</b> (NBN)	<b>France</b> (AFNOR)	<b>Mexique</b> (DGN)	<b>Tanzanie</b> (TBS)
<b>Brésil</b> (ABNT)	<b>Ghana</b> (GSB)	<b>Mongolie</b> (MASM)	<b>Tchèque, République</b> (CNI)
<b>Bulgarie</b> (BDS)	<b>Grèce</b> (ELOT)	<b>Nigéria</b> (SON)	<b>Thaïlande</b> (TISI)
<b>Canada</b> (SCC)	<b>Inde</b> (BIS)	<b>Norvège</b> (SN)	<b>Trinité-et-Tobago</b> (TTBS)
<b>Cameroun</b> (CDNQ)	<b>Indonésie</b> (BSN)	<b>Oman</b> (DGSM)	<b>Tunisie</b> (INNORPI)
<b>Chili</b> (INN)	<b>Iran</b> (ISIRI)	<b>Panama</b> (COPANIT)	<b>Turquie</b> (TSE)
<b>Chine</b> (SAC)	<b>Irlande</b> (NSAI)	<b>Pays-Bas</b> (NEN)	<b>Ukraine</b> (DSSU)
<b>Colombie</b> (ICONTEC)	<b>Israël</b> (SII)	<b>Pérou</b> (INDECOPI)	<b>Uruguay</b> (UNIT)
<b>Corée, République de</b> (KATS)	<b>Italie</b> (UNI)	<b>Philippines</b> (BPS)	<b>Vietnam</b> (TCVN)
<b>Costa Rica</b> (INTECO)	<b>Jamaïque</b> (JBS)	<b>Pologne</b> (PKN)	

## Pays observateurs

Les membres de l'ISO des 16 pays suivants (sigle de l'organisme national de normalisation entre parenthèses) ont observé les travaux de l'ISO/GT RS :

**Azerbaïdjan** (AZSTAND)

**Bolivie** (IBNORCA)

**Chypre** (CYS)

**Estonie** (ESV)

**Guatemala** (COGUANOR)

**Hong Kong, Chine** (ITCHKSAR)

**Lettonie** (LVS)

**Lituanie** (LST)

**Malawi** (MBS)

**Nouvelle-Zélande** (SNZ)

**Ouganda** (UNBS)

**Palestine** (PSI)

**Roumanie** (ASRO)

**Slovaquie** (SUTN)

**Sénégal** (ASN)

**Zimbabwe** (SAZ).



## Organisations en liaison

Les 42 organisations suivantes étaient membres en liaison de l'ISO/GT RS et ont désigné des experts pour participer aux travaux :

### **AccountAbility**

**AICC** (African Institute of Corporate Citizenship)

**AIHA** (American Industrial Hygiene Association)

**BIAC** (Comité consultatif économique et industriel auprès de l'OCDE – Organisation de coopération et de développement économiques)

**CE** (Commission européenne)

**CI** (Consumers International)

**CNUCED** (Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement)

**CSI** (Confédération syndicale internationale)

**EBEN** (Réseau européen pour l'éthique économique)

**ECOLOGIA** (Ecologists Linked for Organizing Grassroots Initiatives and Action)

**EFQM**

**EIRIS Foundation & Ethical Investment Research Services** (EIRIS) Ltd.

**FIABCI** (Fédération internationale des professions immobilières)

**Forum Empresa/Ethos Institute**

**FLA** (Fair Labor Association)

**GRI** (Global Reporting Initiative)

**IABC** (International Association of Business Communicators)

**ICC** (Chambre de commerce internationale)

**ICMM** (Conseil international des mines et métaux)

**IEPF** (Institut de l'énergie et de l'environnement de la francophonie)

**IFAN** (Fédération internationale des associations pour la pratique des normes)

**IIED** (Institut international pour l'environnement et le développement)

**IISD** (Institut international du développement durable)

**INLAC** (Institut latino-américain pour l'assurance de la qualité)

**Interamerican CSR Network**

**IPIECA** (Association internationale de l'industrie pétrolière pour la sauvegarde de l'environnement)

**ISEAL Alliance** (International Social and Environmental Accreditation and Labelling)

**NORMAPME** (Bureau européen de l'artisanat des petites et moyennes entreprises pour la normalisation)

**OCDE** (Organisation de coopération et de développement économiques)

**OGP** (International Association of Oil and Gas Producers)

**OIE** (Organisation internationale des employeurs)

**OIT** (Organisation internationale du travail)

**OMS** (Organisation mondiale de la santé)

**ONU** (Organisation des Nations Unies pour le développement industriel)

**Pacte mondial de l'ONU**

**PNUE** (Programme des Nations Unies pour l'environnement)

**Red Puentes**

**SAI** (Social Accountability International)

**Transparency International**

**UNSD** (Division des Nations Unies pour le développement durable)

**WBCSD** (Conseil mondial des entreprises pour le développement durable)

**WSBI** Institut mondial des caisses d'épargne / **ESBG** Groupe européen des caisses d'épargne

## Liaisons internes à l'ISO

Les comités techniques (TC) de normalisation suivants avaient un statut de liaison interne avec l'ISO/GT RS :

**ISO/TC 159**, *Ergonomie*

**ISO/TC 173**, *Appareils et accessoires fonctionnels pour les personnes handicapées*

**ISO/TC 176**, *Management et assurance de la qualité*

**ISO/TC 207**, *Management environnemental*.



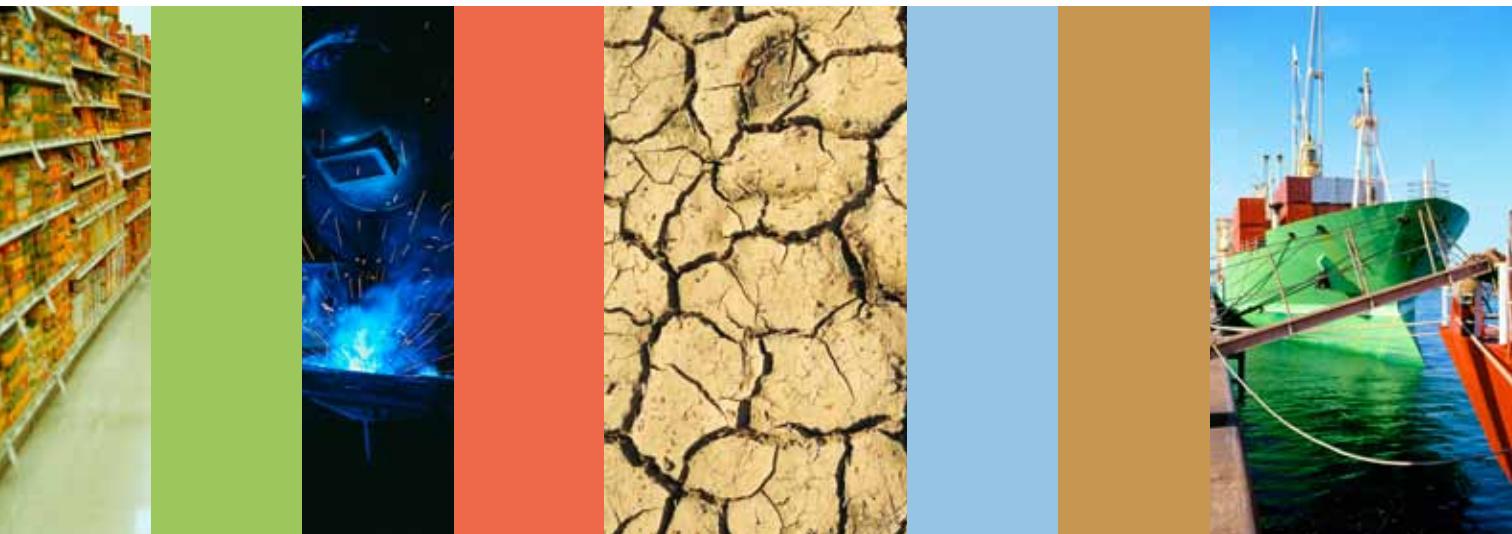
Photo: Stuart Forster

## Ressources

- Les comités membres nationaux de l'ISO, dont la liste et les coordonnées complètes sont données sur le site Web de l'ISO à **[www.iso.org/isomembers](http://www.iso.org/isomembers)**
- La brochure d'accompagnement, *Découvrir ISO 26000*, 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 ainsi que la brochure *Découvrir ISO 26000* sont accessibles gratuitement en format HTML et PDF 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  
[www.iso.org](http://www.iso.org)

© ISO, 2010  
Tous droits réservés

ISBN 978-92-67-20537-3