Construire et mesurer la responsabilité sociétale: quelle contribution de la norme ISO 26000?

Conférence 2100

par Alan Bryden,
ingénieur général des mines
ancien Secrétaire Général de l'ISO (2003-2009)

25 mai 2011 Paris

Plan de la présentation

- Rappels sur la normalisation et sur l'ISO
- Responsabilité sociétale: la perspective historique
- Le processus d'élaboration de l'ISO 26000
- Le contenu de l' ISO 26000
- Responsabilité sociétale, gouvernance mondiale et management des organisations: la métrologie de l'immatériel

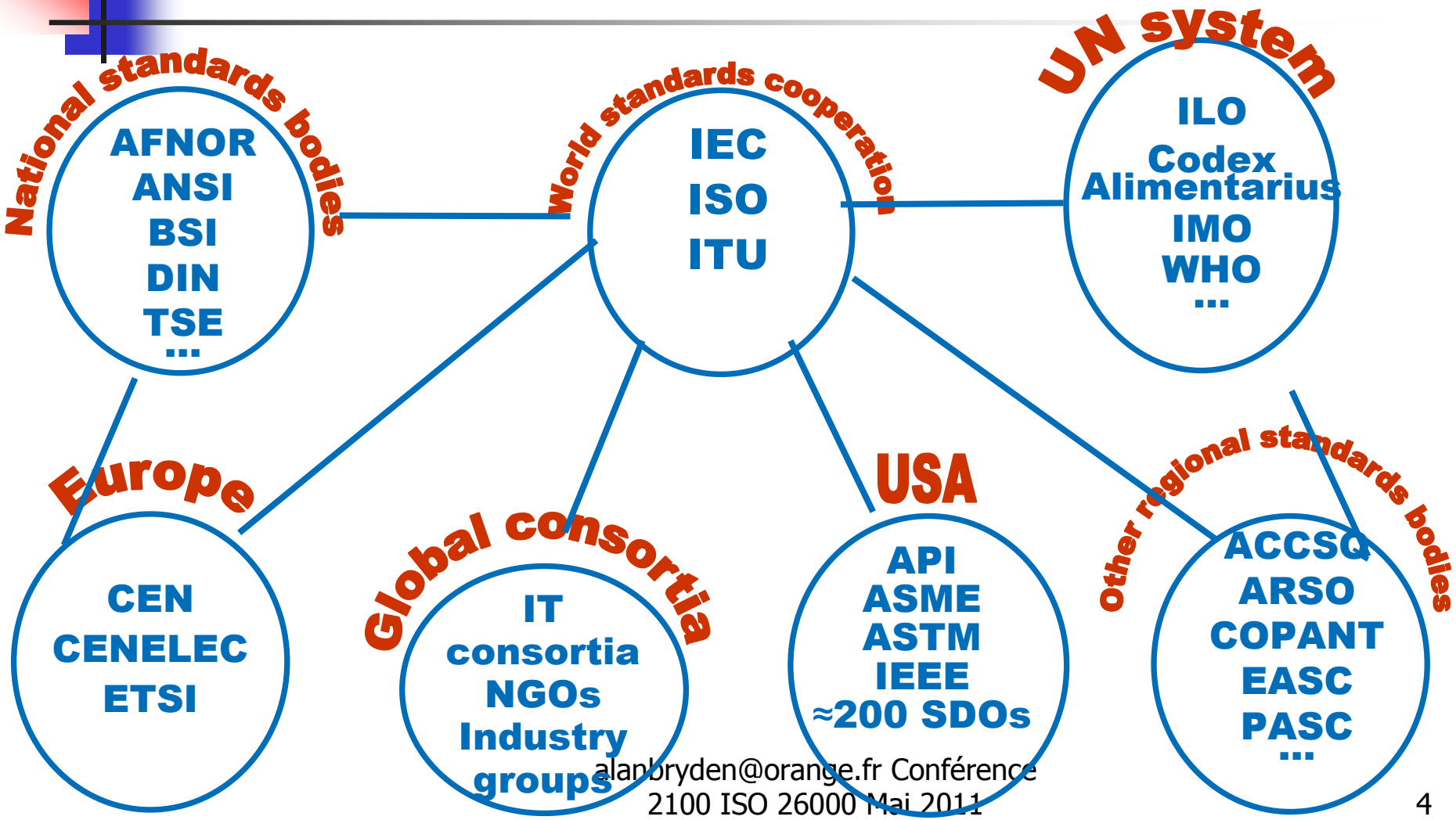
Définition et contenu de la norme

Définition formelle de la norme (ISO/CEI : Guide 2)

- **Document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné .**

Les normes traitent de **sujets très divers**: **définitions:** terminologie, unités, symboles, pictogrammes, codage, nomenclatures; **inter-opérabilité**: formats, dimensions, échanges de données et d'information; **métriques**: indicateurs,méthodes de mesure et d'essais; **performances**: aptitude à l'emploi, sécurité, sûreté, impact sur l'environnement et la santé, règles et guides de **conception**, **qualification** de Matériaux d'équipements, de systèmes et de services; exigences et guides en matière d' **évaluation de la conformité;** normes de **management,** d'organisation et de bonnes pratiques;

Le monde complexe de la normalisation



La « coopération mondiale sur les normes »
(World Standards Cooperation: WSC)

- **ISO: multisectorielle**
- **IEC: electro-technologie**
- **ITU: telecoms**

ont constitué la WSC en 1999 pour:

- **Coordonner le travail technique**
- **Mieux traiter les technologies convergentes**
- **Partager un même politique en matière de normes et propriété industrielle**
- **Promouvoir un ensemble commun de normes pour l'évaluation de la conformité**

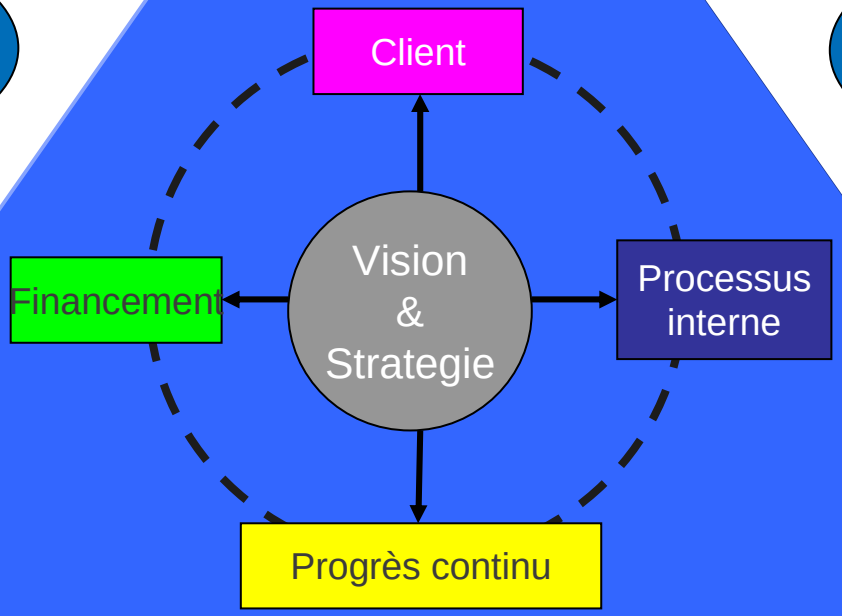
ISO – Un système global

163 membres nationaux
5 000 employés
98% du PIB mondial
97% de la population mondiale

Plus de 600 organisations en liaison

Une collection de 18 536 normes ISO

1 313 normes ISO produites en 2010



203 Comités actifs (TC)

3 274 instances techniques

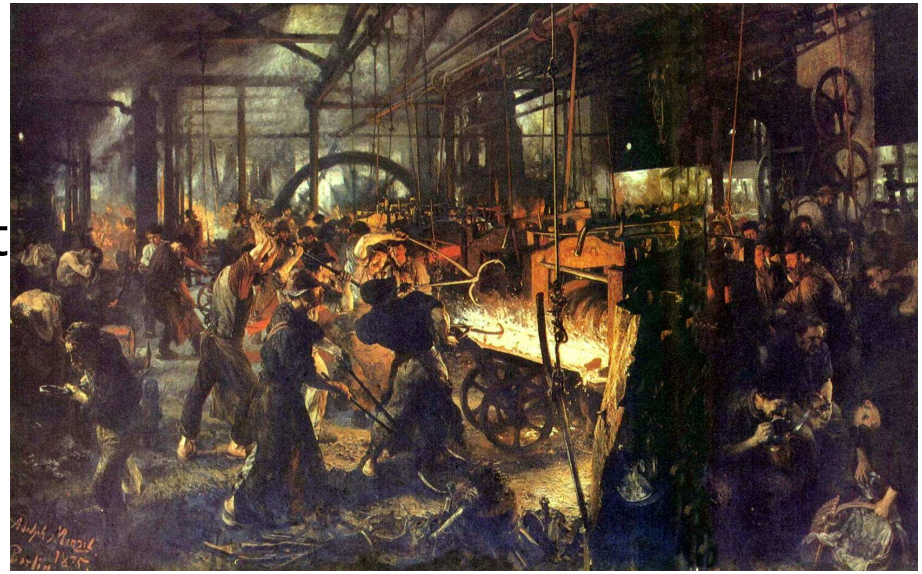
100 000 experts

Secrétariat central à Genève

154 ETP

Le XIXème siècle: de la révolution française à la révolution industrielle

- L'héritage de 1789: La déclaration universelle des droits de l'homme et le système métrique
- L' « utopie» de la collectivisation: Baboeuf et ses héritiers
- L'abolition de l'esclavage
- Le taylorisme
- Le paternalisme
- Le socialisme chrétien
- Karl Marx et l'émergence du syndicalisme ouvrier
- L'aventure coloniale



Le XXème siècle: les lois sociales, la décolonisation, et l'émergence du concept de développement durable

- Les deux guerres mondiales
- 1936 et les lois sociales
- La décolonisation
- Les coopératives ouvrières (1947) et les mutuelles (1930)
- L'intéressement et la participation des salariés
- Le consumérisme (>1970)
- Les « sommets de la terre »: de Stockholm à Johannesbourg
- Du contrôle aux cercles de qualité, puis le management pour et par la qualité: la série ISO 9000, les métriques associées et l'approche holistique de la qualité

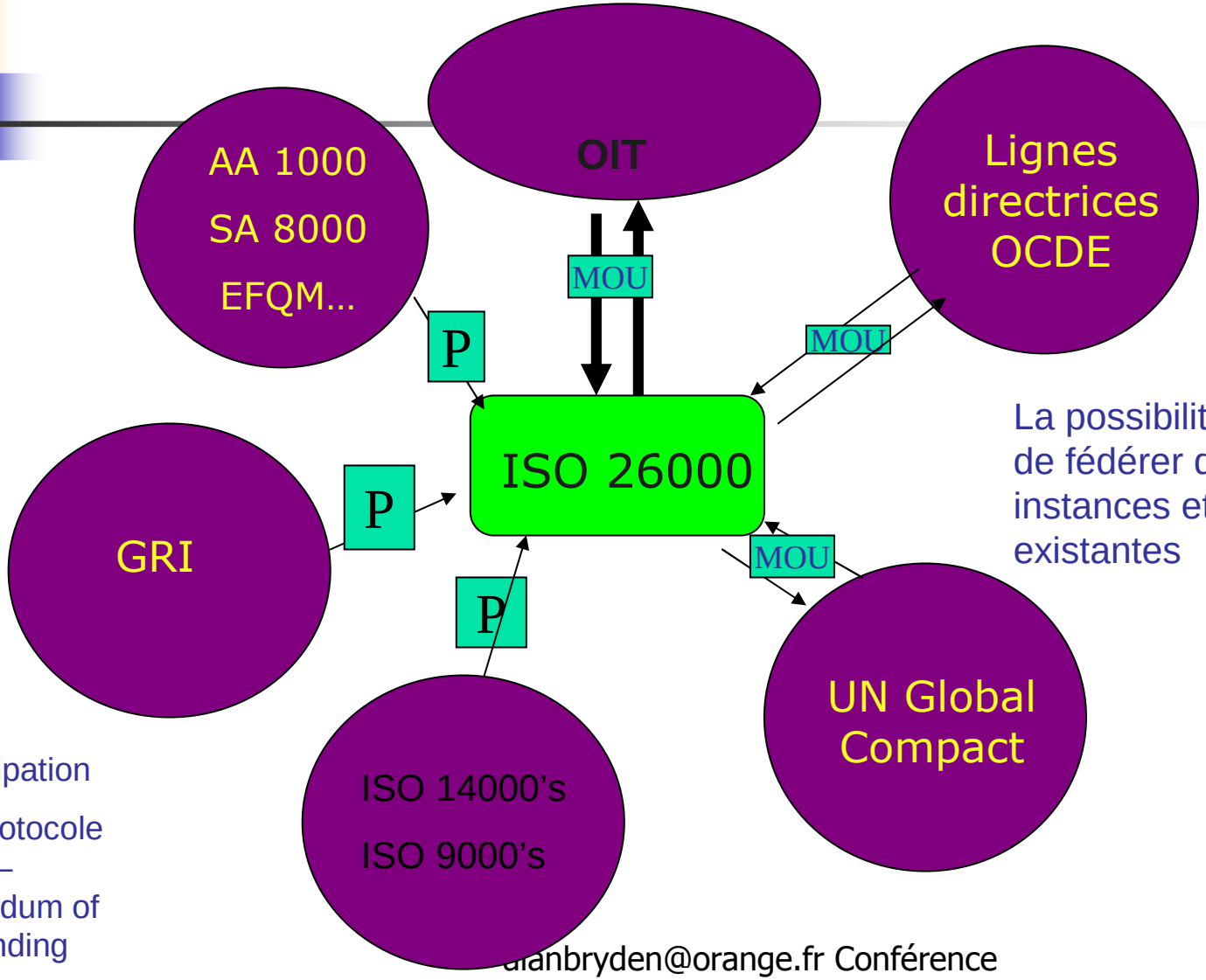
Quid du XXIème siècle?

- **Le « bug » de l'an 2000**
- **L'explosion des TIC: « the world is flat » et les réseaux sociaux**
- **Les « objectifs du millénaire » (ONU)**
- **ENRON, Worldcom, Arthur Andersen et autres scandales**
- **La globalisation des échanges et les chaînes logistiques mondiales**
- **L'avènement de l' « anthropocène », le changement climatique et le « village global »**
- **Les BRICS, le G20 et la nouvelle gouvernance mondiale**
- **En route pour 10 milliards d'êtres humains…**

De la responsabilité sociale des entreprises (RSE/CSR) au développement durable: un foisonnement d'initiatives

- Les normes sociales de l'OIT
- Sarbanes-Oxley Act (USA 2002)
- Les dix principes du « Pacte Mondial » de l'ONU (UN Global Compact)
- Les « lignes directrices » de l'OCDE pour les entreprises multinationales
- Le « Global Reporting Initiative » (GRI)
- Le management environnemental: la série des ISO 14000
- La Convention ONU pour le climat, l'accord de Kyoto, le « clean development mecanism » et le commerce des droits d'émission de GES
- Le concept de « commerce équitable »
- Lois RSE et Grenelle de l'environnement

Le choix de l'ISO pour fédérer les initiatives

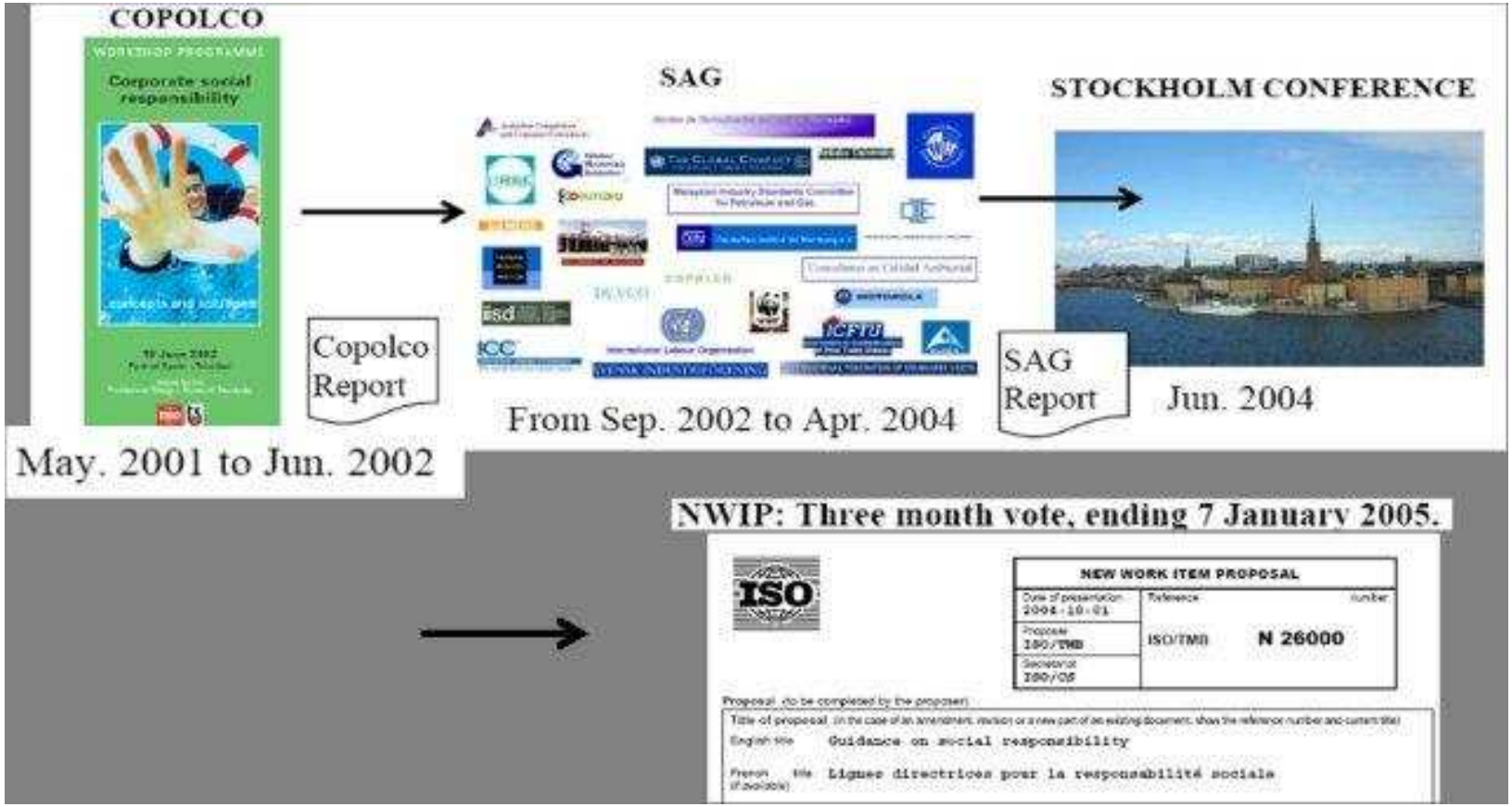


La possibilité d'associer et de fédérer de nombreuses instances et initiatives existantes

P : Participation

MOU : Protocole d'accord – Memorandum of understanding

Le processus d'élaboration de l'ISO 26000



Eléments clefs sur le processus d'élaboration de l' ISO 26000

- **Groupe de travail sous la responsabilité directe du comité de gestion technique de l'ISO (TMB)**
- **436 experts participants et 195 observateurs de 99 pays**
- **Délégations nationales avec parties prenantes ("stakeholders") réparties en 6 groupes: consommateurs, gouvernements, industrie, travailleurs, ONG et autres**
- **42 organisations internationales en liaison**
- **M.O.Us avec OIT, UN Global Compact et l'OECD**
- **Implication des pays en développement: 37 ateliers régionaux et internationaux + 10 colloques nationaux= 3800 participants**
- **Plus de 26000 commentaires formels traités au cours du processus**
- **Vote positif pour l'adoption finale: 93% des 71 pays votants**
- **Publiée le 1er novembre 2010, ISO 26000 peut s'appliquer à tout type d'organisation**
- **Lignes directrices non certifiables**

La responsabilité sociétale selon l'ISO 26000

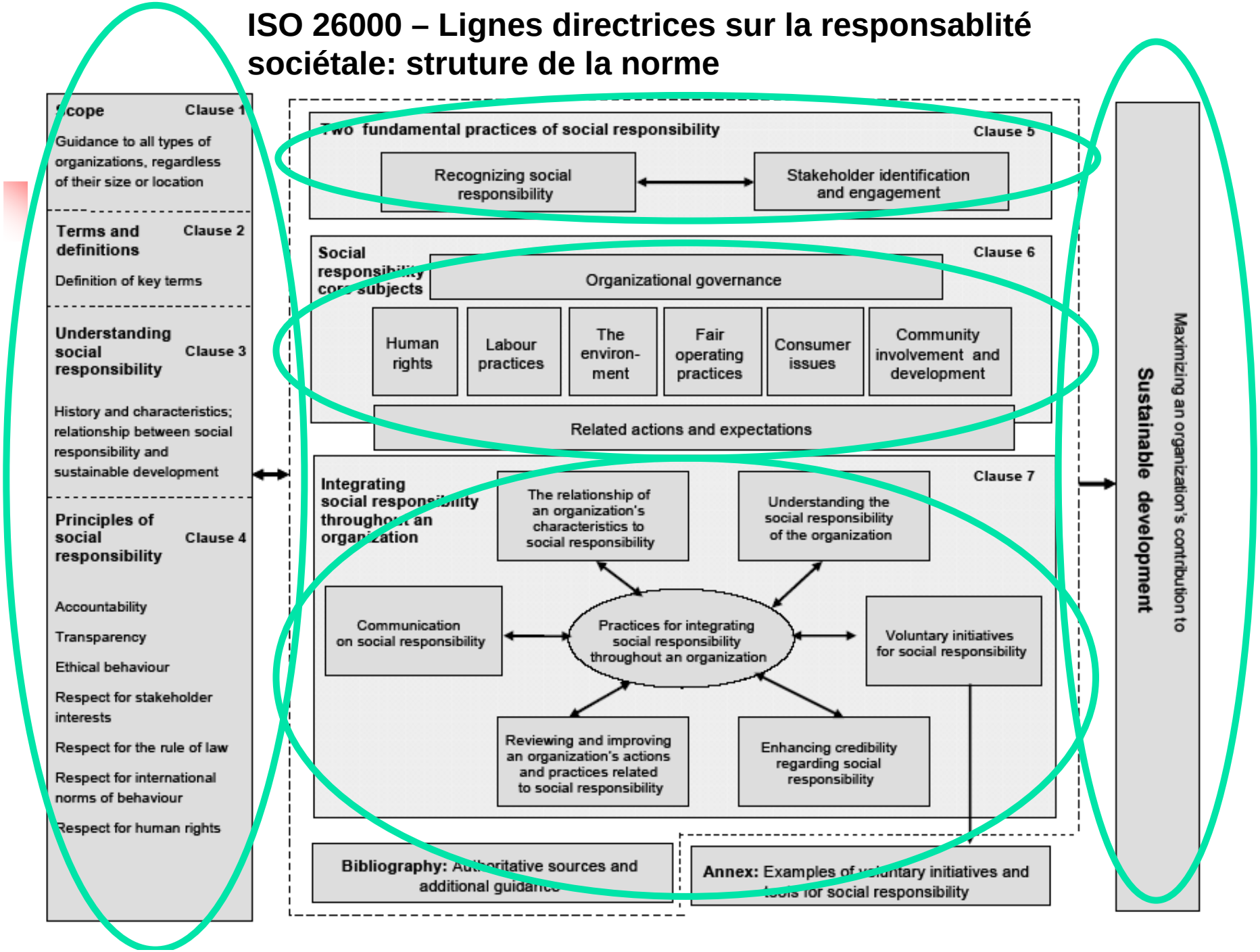
« Responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement transparent et éthique qui:

- *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 et est compatible avec les normes internationales*
- *est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations*

Parties prenantes: toute personne ayant un intérêt dans les décisions ou activités d'une organisation:* ***actionnaires, collaborateurs, clients, concurrents, fournisseurs, communautés locales, riverains, pouvoirs publics, financiers , banques,…. »*

Contribution des organisations au développement durable

ISO 26000 – Lignes directrices sur la responsablité sociétale: struture de la norme



Les deux pratiques fondamentales pour appréhender sa responsabilité sociétale

chapitre 5

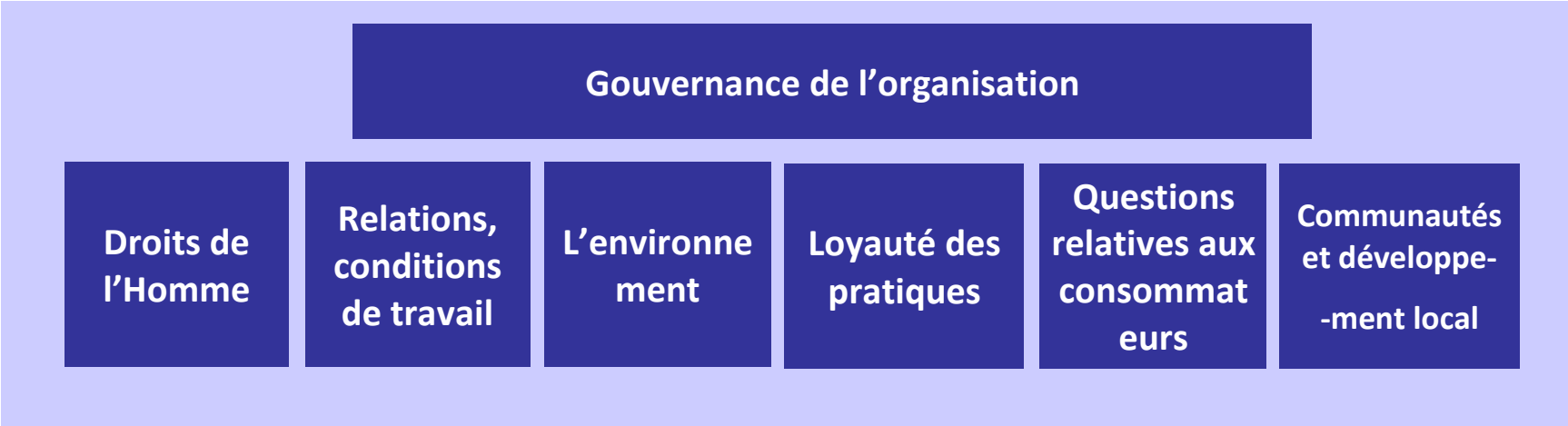
Identifier/déterminer la RS (quels thèmes faut-il aborder ?)

Identifier et dialoguer avec les parties prenantes

Déterminer les domaines d'action pertinents à partir

- **des impacts des activités et décisions:**
  - **en considérant la chaîne de valeur et le cycle de vie des produits**
  - **en considérant de manière systématique et globale les 7 questions centrales**
  - **en considérant la contribution au développement durable**
  - **en considérant les impacts indirects au sein d'un périmètre étendu de sa responsabilité: la sphère d'influence**
- **des attentes des parties prenantes:**
  - **en identifiant ses parties prenantes**
  - **en dialoguant avec ses parties prenantes**

Les 7 questions centrales de la responsabilité sociétale



Une bibliothèque de thèmes à explorer
environ 40 domaines d'actions

Une approche globale intégrant la dimension économique

pour déterminer la pertinence des actions à mener

L'ISO 26000 est publiée le 1er novembre 2011: et après?

- Référence pour la mise en cohérence des initiatives, des référentiels, des indicateurs et du vocabulaire: ex GRI, UN Global Compact, SA8000 et normes nationales
- Les déclinaisons sectorielles (ex. communication) ou fonctionnelles (ex.: achats durables)
- Développement d'outils d'application, d'autodiagnostic et d'évaluation
- Formation, évaluation et notation par tierce partie
- ISO 26000 et PME
- Nécessité et limites de la vigilance sur l'exploitation commerciale de l'ISO 26000 et son caractère « non certifiable »: l'accord ISO-IAF
- Rôle de l'ISO dans la maintenance et les documents d'application?

Le triangle d'or du management: concilier compétitivité, soutenabilité et profitabilité

Globalisation de la « surveillance » et de la « sous-veillance »

- **G20 et régulation financière**
- **Coopération intergouvernementale: sécurité, santé, environnement**
- **Responsabilité sociétale, développement durable et réglementation**
- **Les réseaux sociaux**
- **Les ONG en réseau mondial**
- **L'éducation et le poids des consommateurs et des citoyens**
- **Le développement durable dans l'agenda des entreprises**

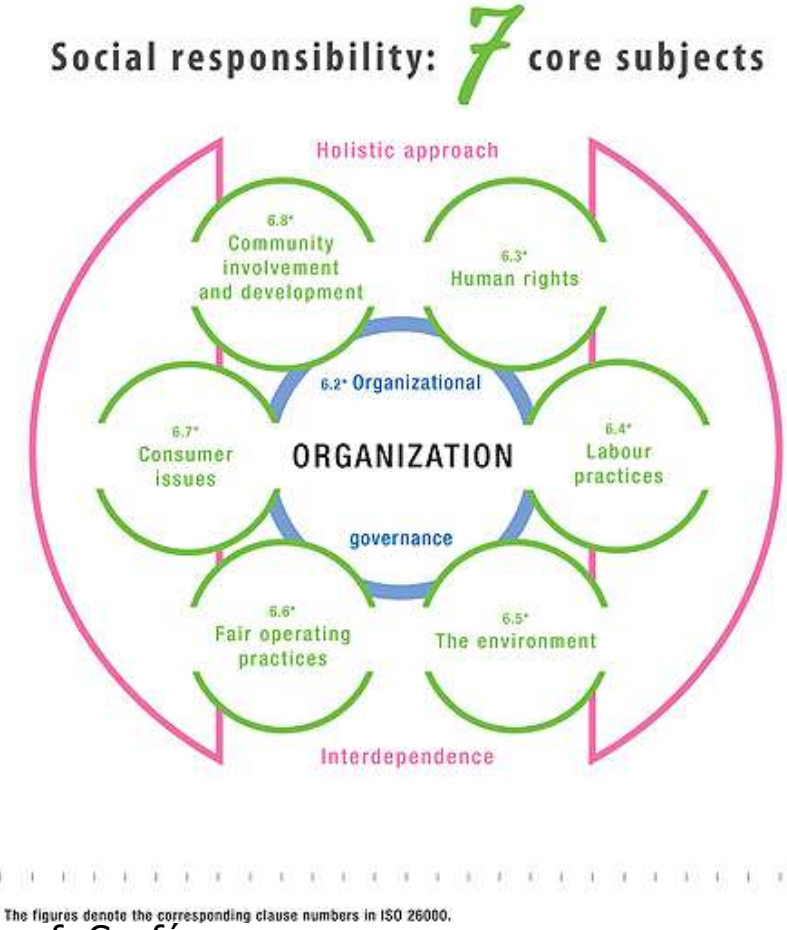
La métrologie de l'immatériel: vers une boîte à outils mondiale

- Les normes d'organisation et de management: qualité, énergie, environnement, risque, hygiène et sécurité, sûreté, connaissance, innovation
- Les normes de qualité de service : satisfaction des clients, usagers et parties prenantes, gestion des réclamations
- Les normes pour les bonnes pratiques d'évaluation de la conformité
- Les indicateurs associés et la mesure des impacts

« To measure is to know »

« If you can not measure it, you can not improve it

Lord Kelvin

Merci pour votre attention!

alanbryden@orange.fr