

Annexe 2 : Normalisation de l'ISO 26000

Contexte et nouvelles formes de régulation

En 2005, B-Turcotte et Salmon (p. 216) disaient : *« l'ambiguïté ou plutôt la présence simultanée de multiples conceptions de la RSE ne présente pas que des désavantages... dans la mesure où tous les décideurs, les économiques comme les politiques, sont amenés à prendre des engagements publics chaque fois qu'ils en donnent une définition et s'exposent ainsi à un jugement sur la crédibilité de leurs intentions ou de leurs résultats. »*

Traitant des **nouvelles formes de régulation**, Laura Silva Casenada (2012), dans sa thèse de doctorat, relève (p.22) que la fin du XXème siècle fut caractérisée par le triomphe du néolibéralisme et la dissémination de réformes visant à libéraliser et privatiser l'économie mondiale. En matière de **certification**, elle attire l'attention (p. 28) sur le fait que l'efficacité dépend en grande partie de l'impartialité des auditeurs. Or, dans la plupart des cas, les organismes de certification sont des entreprises privées liées économiquement à leurs clients.

Pour Gond et Igalens (2012, p. 31-34), l'importance de la **normalisation** dans le domaine de la RSE s'explique par la conjonction d'une attitude (des entreprises qui refusent la contrainte et souhaitent avancer volontairement sur le chemin de la RSE) et d'une demande de nombreuses parties prenantes qui ont besoin d'éléments de jugement ou de comparaison entre entreprises, notamment les participants de la « chaîne financière » mais aussi les organisations de consommateurs ou les ONG.

Aussi, tous les organismes normalisateurs se sont intéressés avec un certain succès à la RSE. La normalisation a été réalisée par l'**ISO**, *International Standardization Organization*, qui représente l'instance la plus prestigieuse qui dispose, avec la série de normes qualité *ISO 9000*, d'une expérience et même d'un modèle unanimement reconnu. C'est dans le domaine de la gestion environnementale que l'ISO proposa les premières normes ayant trait à la RSE avec la série ISO 14000 en 2004.

Une réglementation européenne *EMAS (Eco-Management and Audit Scheme)* reprend les exigences d'*ISO 14001* en ajoutant l'obligation de mettre à disposition des parties intéressées une déclaration environnementale. Des organismes spécialisés effectuent des audits et attribuent le certificat aux sites qui satisfont aux exigences de la norme.

ISO 26000

La norme *ISO 26000* intitulée « *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale* » a été élaborée suivant une **approche multi parties prenantes** avec la participation d'experts de plus de 90 pays et de 40 organisations internationales, originaires de six groupes différents : les consommateurs, les pouvoirs publics, l'industrie, les travailleurs, les ONG et les services (le conseil, la recherche et l'enseignement). Cette norme, à la différence d'*ISO 9000* ou *14001*, n'est **pas une norme « certifiable »**. Elle est structurée en sept chapitres dont les premiers rappellent les normes 9000 et 14001 :

1. Domaine d'application
2. Termes et définition
3. Comprendre la responsabilité sociétale
4. Principes de responsabilité sociétale
5. Identifier la responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes
6. Lignes directrices sur les questions centrales
7. Guide d'intégration de la responsabilité sociétale à travers l'organisation

Elle devrait favoriser l'acquisition d'un langage commun entre les parties prenantes et permettre aux organisations de structurer leur réflexion et leur action autour de sept questions centrales (AFNOR, 2010, p. 29-31).

Questions centrales et domaines d'action
Question centrale 1 : Gouvernance de l'organisation
Question centrale 2 : Droits de l'Homme
Domaine d'action 1: Devoir de vigilance
Domaine d'action 2: Situations présentant un risque pour les droits de l'Homme
Domaine d'action 3: Prévention de la complicité

Domaine d'action 4: Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme
Domaine d'action 5: Discrimination et groupes vulnérables
Domaine d'action 6: Droits civils et politiques
Domaine d'action 7: Droits économiques, sociaux et culturels
Domaine d'action 8: Principes fondamentaux et droits au travail
Question centrale 3 : Relations et conditions de travail
Domaine d'action 1: Emploi et relations employeur/employé
Domaine d'action 2: Conditions de travail et protection sociale
Domaine d'action 3: Dialogue social
Domaine d'action 4: Santé et sécurité au travail
Domaine d'action 5: Développement du capital humain
Question centrale 4 : L'environnement
Domaine d'action 1: Prévention de la pollution
Domaine d'action 2: Utilisation durable des ressources
Domaine d'action 3: Atténuation des changements climatiques et adaptation
Domaine d'action 4: Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels
Question centrale 5 : Loyauté des pratiques
Domaine d'action 1: Lutte contre la corruption
Domaine d'action 2: Engagement politique responsable
Domaine d'action 3: Concurrence loyale
Domaine d'action 4: Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur
Domaine d'action 5: Respect des droits de propriété
Question centrale 6 : Questions relatives aux consommateurs
Domaine d'action 1 : Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats
Domaine d'action 2: Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs
Domaine d'action 3: Consommation durable
Domaine d'action 4: Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs
Domaine d'action 5: Protection des données et de la vie privée des consommateurs
Domaine d'action 6: Accès aux services essentiels
Question centrale 7 : Communauté et développement local
Domaine d'action 1: Implication auprès des communautés
Domaine d'action 2: Éducation et culture
Domaine d'action 3: Création d'emplois et développement des compétences
Domaine d'action 4: Développement des technologies et accès à la technologie
Domaine d'action 5: Création de richesses et de revenus
Domaine d'action 6: Santé
Domaine d'action 7: Investissement dans la société

Intéressons-nous à son ontogenèse et aux débats qui ont sous-tendu son élaboration dans la mesure où l'architecture de la norme ISO 26000 reflète les négociations et les compromis atteints au cours des 5 années d'écriture de la norme par plus de 400 experts (AFNOR, 2010, p. 15).

AFNOR, dans son texte intitulé « *Responsabilité sociétale. Comprendre, déployer, évaluer* » (2010), explique, sur un ton relativement « pro-ISO » selon notre lecture, tant la démarche que le contenu de l'ISO 26000. Il s'agit réellement de l'ouvrage de référence en la matière et nous renvoyons le lecteur intéressé à sa lecture intégrale. Dans le cadre de notre travail, nous avons croisé sa lecture avec des analyses critiques menées par deux auteurs sur le plan sociologique (Coline Ruwet, 2009-2012) et juridique (Isabelle Cadet, 2010-2015).

Précisons d'abord ce qui est entendu par « **norme** » par l'AFNOR (2010, p. 13-14) : « *ce qui qualifie une norme internationale, c'est son processus d'élaboration : ouvert, transparent et basé sur le principe du consensus... A ce titre, il n'y a donc pas différents types de normes en termes de statut, mais plutôt en termes de contenus et de manière d'aborder les sujets. En effet, on identifie souvent : des normes fondamentales (vocabulaire, symboles, statistiques, métrologie) ; des normes de spécification (caractéristiques et performances d'un produit, service, procédé) ; des normes de méthodes d'essais (méthodes d'essais, analyses, mesures) ; des normes d'organisation (gouvernance, modélisation des fonctions de l'entreprise, systèmes de management, logistique, maintenance).*

Le **processus d'élaboration** de l'ISO 26000 a été radicalement novateur. Parcourons-en les différentes étapes (AFNOR, 2010, p. 5-10).

C'est le COPOLCO (Comité pour la politique en matière de consommation de l'ISO) qui, « le premier, a saisi l'ISO d'une demande de mise en chantier d'une norme internationale sur la responsabilité sociétale, en 2001. Face à cette demande, l'ISO a souhaité recueillir l'avis et les recommandations d'un collectif de parties concernées, à savoir les consommateurs, les industriels, les représentants de gouvernement, les ONG, les syndicats de salariés.

L'ISO a également veillé à rassembler des représentants des pays développés et de pays en développement, issus des différentes régions du monde. En se fondant sur les points de vue convergents et positifs exprimés lors de la conférence, l'ISO a conclu que des travaux dans ce domaine devaient être « *entrepris immédiatement* ».

L'ISO a souligné que son intention était de valoriser, et non de remplacer, les accords internationaux intergouvernementaux existants ayant trait à la responsabilité sociétale, comme la *Déclaration Universelle des Droits de l'Homme* des Nations Unies et ceux adoptés par l'Organisation internationale du travail (OIT), ainsi que d'autres conventions des Nations Unies. En outre, elle a reconnu la nécessité d'élaborer un accord avec l'OIT sur la coopération entre les deux organisations dans le domaine de la responsabilité sociale. A ce stade, il a été expressément indiqué par le Conseil de l'ISO que l'objectif était de produire « *un document d'orientation rédigé dans un langage simple, compréhensible et utilisable par des non-spécialistes* », et qui ne devrait pas servir à des fins de certifications.

Risque de conflit avec les réglementations nationales ou internationales

La norme rappelle, comme un de ses principes d'action, que le respect de la loi est un préalable (Cadet, 2015, p. 22). Le schéma ci-dessous reprend le positionnement de l'ISO 26000 par rapport à d'autres normes ou dispositifs.

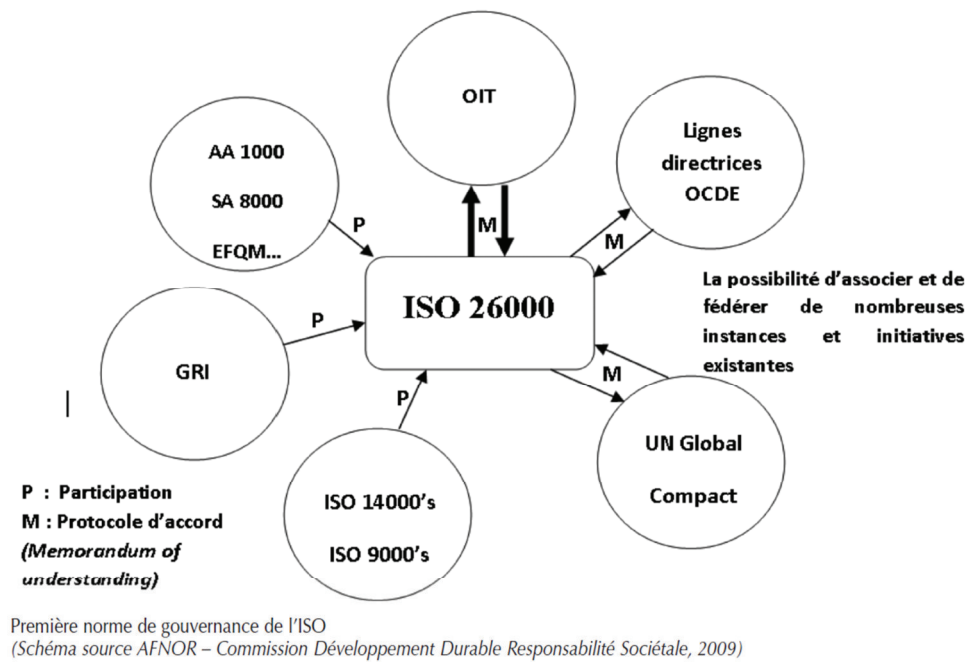


Figure 3 : Articulation de la norme (source : Cadet, 2015, p.23)