

L'ISO 26000 : une vision partagée de la responsabilité sociétale au niveau mondial ?

Par Isabelle Blaes

Secrétaire du réseau francophone sur la responsabilité sociétale en vue du développement durable

Chargée de mission Entreprises au CIRIDD - Centre International de Ressources et d'Innovation pour le Développement durable

L'ISO, International Standard Organization, a lancé en 2005 un processus de normalisation de la responsabilité sociétale. Ce processus doit déboucher fin 2008 sur l'élaboration de l'ISO 26000, Norme internationale de lignes directrices sur la responsabilité sociétale. Ce guide est une norme, c'est-à-dire un "document établi par consensus, 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." (source AFNOR). Le processus de normalisation n'a pas pour objectif de rendre les démarches de responsabilité sociétale conformes à des exigences spécifiques. Il a pour objectif de produire un guide écrit en langage courant qui soit compris et utilisable par des non-spécialistes, qui clarifie les concepts et les définitions liées à la responsabilité sociétale et qui donne des orientations en matière d'évaluation des pratiques.

Origine du projet

Ce sont les organisations de consommateurs qui sont à l'origine du projet de norme. En 2001, le Comité de l'ISO sur les relations avec les consommateurs (COPOLCO) lance une étude de faisabilité sur la normalisation de la responsabilité sociétale des entreprises car de plus en plus d'organisations de consommateurs expriment leurs inquiétudes quant à l'intégrité sociétale des multinationales. En 2003, le Groupe de conseillers stratégiques (SAG) du bureau de management technique (TMB) de l'ISO ont présenté leurs recommandations, dont celle d'élargir la notion de responsabilité sociétale à toutes les organisations. En juin 2004, à l'issue d'une conférence rassemblant 66 pays, dont 33 en développement, le TMB a décidé de développer un guide de lignes directrices ISO sur la responsabilité sociétale des organisations.

Enjeux

Plusieurs enjeux sont sous-jacents à la réflexion sur la normalisation de la responsabilité sociétale des organisations.

L'enjeu spécifique de l'ISO 26 000 est de créer une vision partagée de la responsabilité sociétale au niveau international, pour que les groupes d'acteurs s'accordent entre eux sur ce qui est exigible d'une organisation et ce qui ne l'est pas et pour qu'ils puissent trouver un compromis sur l'approche à adopter. En effet, depuis le début du processus, les tenants de l'approche anglo-saxonne (importance des parties prenantes, responsabilité morale) et les tenants de l'approche européenne par les enjeux (arbitrage dans une perspective de développement durable) s'affrontent.

La forte présence des pays en développement lors de la conférence de 2004 s'explique par le fait

qu'ils veulent éviter à tout prix que ce concept devienne une barrière au commerce et un frein à l'accès de leurs produits aux pays industrialisés. Les industries des pays en développement veulent pouvoir parler le même langage que les consommateurs du Nord et être en mesure d'argumenter par rapport à leur engagement sociétal.

La question de la responsabilité sociétale et environnementale est actuellement abordée de manière différenciée par les acteurs du processus de Marrakech sur les modes de production de consommation durable et les acteurs du processus d'élaboration de l'ISO 26000. Les participants à ces processus sont issus de structures de nature différente (gouvernements versus entreprises), n'utilisant pas le même vocabulaire pour désigner la même chose (mode de production durable versus éco-conception et politique d'achat responsable), lors de processus internationaux qui fonctionnent en parallèle. Il est donc urgent d'établir des passerelles entre ces deux processus pour qu'ils n'aboutissent pas à des conclusions très éloignées les unes des autres.

Pour les gouvernements, un autre enjeu sera d'établir une relation entre les Stratégies Nationales de Développement Durable et/ou les Agendas 21 locaux, qui s'appuient sur les institutions politiques en lien avec des processus consultatifs d'une part, et l'exercice de la responsabilité sociétale des organisations publiques et privées exerçant leurs activités sur les mêmes territoires d'autre part.

Pour les organisations intergouvernementales telles que l'Organisation Internationale du Travail et l'ONU, le projet de l'ISO 26000 est une aubaine. Elle leur permet de diffuser à une large échelle les chartes et conventions sur la responsabilité sociétale des organisations élaborées en leur sein. Le Secrétaire général de l'ONU, Koffi Annan, s'est enthousiasmé de l'initiative prise par l'ISO d'élaborer une norme sur la responsabilité sociétale car elle est une « contribution à un monde plus durable » et parce qu'elle concorde avec les objectifs du Global Compact. L'Organisation Internationale du Travail a signé un « Memorandum of Understanding » avec l'ISO, accord qui exprime le fait que la norme ne pourra être publiée si l'OIT y met son veto.

Processus d'élaboration

Pour élaborer ce guide, l'ISO a mis en place une procédure particulière. Au lieu de proposer à chaque pays membre de déléguer un expert sur le sujet pour participer aux négociations internationales, comme c'est habituellement le cas, l'ISO a demandé à ce que chaque pays compose une délégation de six personnes. Cette délégation comprend des membres de six catégories d'acteurs : industrie, gouvernement, ONG, organisations syndicales, consommateurs, organismes de soutien sur la responsabilité sociétale (instituts de recherche, consultants, autre). De plus, le Groupe de Travail de l'ISO 26000, rassemblant tous les experts internationaux, est co-présidé par un pays industrialisé, la Suède, et un pays en développement, le Brésil.

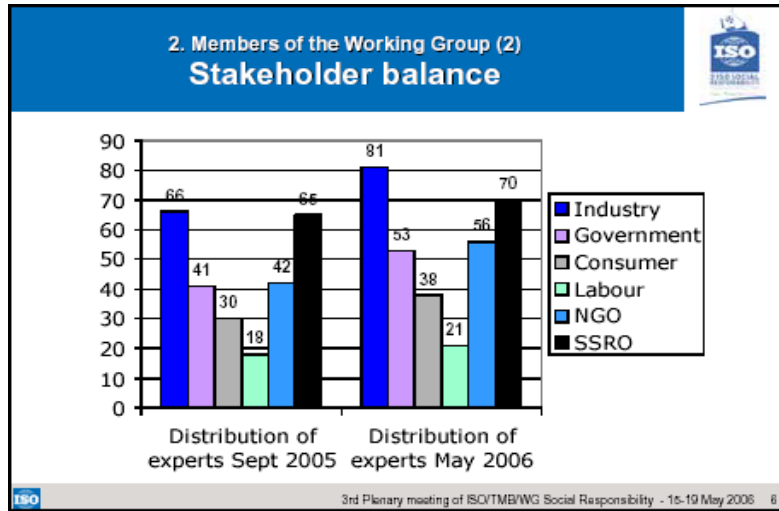
La représentation de différentes forces en présence dans le champ de la responsabilité sociétale devrait permettre l'élaboration d'une vision partagée de la responsabilité sociétale au niveau mondial, un véritable consensus qui devrait assurer, par la suite, l'acceptation large de ce guide dans tous les milieux, et sa prédominance sur les guides nationaux.

Trois rencontres internationales ont déjà eu lieu :

- Salvador de Bahia, mars 2005,
- Bangkok, septembre 2005,

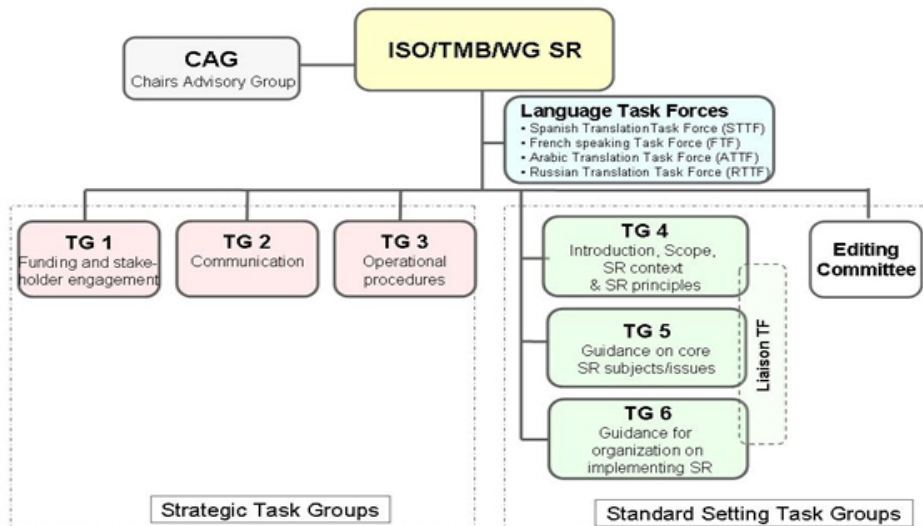
- Lisbonne, mai 2006.

66 pays et 32 organisations internationales participent au Groupe de Travail. Les experts des pays en développement représentent 45 % des experts représentés, ce qui est une représentation significative et prouve leur grand intérêt au projet. La représentation des groupes d'acteurs s'avère, en revanche, plutôt déséquilibrée. Les groupes Industrie et Organismes de soutien sont majoritaires à chaque rencontre. Les organisations syndicales et les consommateurs sont des acteurs sous-représentés alors que ce sont les consommateurs à l'origine du projet. Cette désaffection ne s'explique pas par manque d'intérêt mais principalement par manque de moyens. De la même façon, le groupe Gouvernement comprend des représentants des Etats et peu de représentants des collectivités locales.



A l'issue de la rencontre de Bangkok, les experts se sont séparés en trois groupes de travail, dont l'un, concernant les sujets et questions centrales de la responsabilité sociétale, est présidé par la France et le Maroc.

Organization of the Working Group



Réseau francophone sur la responsabilité sociétale en vue du développement durable

Pour l'IEPF - Institut de l'Energie et de l'Environnement pour la Francophonie, il est essentiel que la plupart des pays francophones puissent participer à ce processus de normalisation. Les normes et labels internationaux sont souvent issus d'initiatives du Nord et servent de référence aux grandes entreprises donneuses d'ordre aux entreprises du Sud. Il est important que les normes et labels sur la responsabilité sociétale et environnementale soient adaptés au contexte de ces pays car les réalités et les enjeux diffèrent de ceux du Nord.

L'IEPF a donc mobilisé les délégués francophones à Bangkok pour créer une « task force » francophone qui soit reconnue officiellement. Par la suite, l'IEPF a organisé en décembre 2005 à Marrakech un séminaire francophone sur la normalisation et la responsabilité sociétale. 80 participants de 11 pays d'Afrique, d'Amérique du Nord, des Caraïbes et d'Europe ont déclaré leur intérêt pour le processus de normalisation ISO 26000. Ils ont exprimé leur désir de collaborer au sein d'un réseau et ont élaboré un cadre d'actions comprenant trois axes de mise en oeuvre : échanger autour des problématiques de fonds, renforcer les capacités des pays sur les normes et la responsabilité sociétale, diffuser des connaissances et des expériences au sein du réseau. Ce réseau est piloté par dix membres représentant trois continents et les six catégories d'acteurs déterminés par le Groupe de Travail de l'ISO 26000. Une liste de diffusion est actuellement en service et bientôt un forum sera ouvert sur l'ISO 26000.

Évolution des négociations internationales

- **Les principes de base concernant l'ISO 26000**

Au cours de la première rencontre, des principes fondamentaux ont été actés :

1. **Ce guide sera applicable à tout type d'organisation.** La responsabilité sociétale est à l'origine un concept relié à celui d'entreprise. Responsabilité signifie l'obligation pour une personne physique ou morale de répondre de ses actes du fait du rôle, des charges qu'elle doit assumer et d'en supporter toutes les conséquences. Le concept de responsabilité sociétale part du principe que l'entreprise doit élargir son champ de responsabilité de l'économique à d'autres sphères, de la vie sociale à la préservation de l'environnement. De nombreux acteurs la sollicitent dans ce sens : ONG, associations locales, organisations syndicales, collectivités, gouvernements. Se sentant montrées du doigt, les entreprises ont accepté une norme internationale sur le sujet de la responsabilité sociétale si les organisations qui leur demandent habituellement des comptes étaient également concernées. Cette proposition a été acceptée.
2. **Le guide ne servira pas à des fins de certification.** Si la responsabilité sociétale est une

démarche qui concerne toutes les organisations, alors leurs réalités sont tellement différentes (taille, nature de l'organisation, contexte) qu'il paraît difficile de standardiser la manière de procéder pour entrer dans une démarche de responsabilité sociétale. Il paraît plus opportun d'énoncer des principes d'action et des sujets centraux à prendre en compte, que certifier la manière de le faire.

3. Par conséquent, **le guide ne définira pas un nouveau système de management.**

Ces principes sont néanmoins constamment rediscutés lors des rencontres internationales par certains participants.

- ***L'architecture de la norme***

Au cours de la deuxième rencontre, l'architecture du texte a été adoptée. Elle est la suivante :

0. Introduction
 1. Domaine d'application
 2. Références normatives
 3. Termes et définitions
 4. Le contexte de la responsabilité sociétale dans lequel les organisations opèrent
 5. Les principes de la responsabilité sociétale relatifs aux organisations
 6. Lignes directrices sur les questions centrales / sujets centraux de la responsabilité sociétale
 7. Lignes directrices sur la mise en oeuvre de la responsabilité sociétale
 8. Annexes
- Bibliographie

Deux débats intenses ont eu lieu : l'un autour de la place à accorder à la notion de « stakeholder » (parties prenantes) et l'autre autour de la nature des principes sous-jacents à la démarche de RS.

Alors que certains souhaitaient voir la relation avec les parties prenantes apparaître comme un chapitre particulier, les autres expliquaient que ce serait accorder trop d'importance à cet aspect d'une démarche de responsabilité sociétale, un autre aspect étant plus essentiel, celui de la détermination des enjeux significatifs pour l'entreprise. Un compromis a pourtant été trouvé : il n'y aura pas de chapitre spécifique sur la relation avec les parties prenantes dans la norme mais le sujet sera traité dans chaque chapitre. Un chapitre spécial sera rédigé sur les enjeux liés à la responsabilité sociétale (chapitre 6).

La nature des principes sous-jacents à la responsabilité sociétale a posé question. S'agissait-il de principes universellement acceptés comme les droits de l'Homme ? De principes de management comme l'amélioration continue ? Des principes d'action comme la transparence ? La question n'ayant pas été tranchée, un chapitre spécial a donc été décidé sur les principes de la responsabilité sociétale (chapitre 5).

- ***Un début de contenu***

A Lisbonne, des objectifs de rédaction ont été assignés aux experts, pour que la norme commence à contenir du texte. Certains paragraphes ont pu être rédigés : la définition de la responsabilité sociétale et le domaine d'application de la norme. Certains éléments structurants ont été proposés : les sujets centraux ont été adoptés, la nature des principes a été discutée.

Les sujets centraux sont les suivants (traductions non officielles) : Environnement, Droits de l'Homme, Conditions de travail, Gouvernance, Ethique des affaires, Implication dans la communauté, Sujets relatifs aux consommateurs.

Les principes ont été classés en trois catégories : généraux, issus des conventions internationales, substantifs, relatifs au périmètre de responsabilité de l'organisation, et opérationnels, liés à la nature et la qualité du processus pour intégrer les principes substantifs.

Les débats ont été houleux sur la place à accorder au développement durable dans la norme et plus largement sur le lien entre responsabilité sociétale et développement durable. Le groupe Industrie s'oppose presque systématiquement à ce que le développement durable soit mentionné comme objectif de la responsabilité sociétale, alors que les gouvernements y tiennent beaucoup.

Suite à Lisbonne, étant donné que le texte était loin d'être entièrement élaboré, des petits groupes de rédaction d'une dizaine d'experts se sont constitués pour prendre en charge, chacun, une partie du texte. Ils ont rendu leurs travaux fin août et une première version complète de la norme sera disponible vers le 10 octobre. Ce texte comprendra probablement une centaine de pages et de nombreuses redondances, étant donné le processus d'élaboration dans lequel les différents groupes de rédaction travaillent séparément. Il apparaît déjà que les principes dits substantifs recoupent les sujets centraux de la responsabilité sociétale.

Le projet de texte de la norme sera commenté par les experts puis complété et mis en forme à Sydney, en Australie, en janvier 2007. Cette quatrième rencontre sera essentielle car c'est à son issue que les principaux débats auront été tranchés et que l'architecture de la norme sera vraiment dressée. Par la suite, de mi 2007 à fin 2008, ce seront les détails de formulation qui seront discutés.

Du global au local : des groupes de travail en Rhône-Alpes

Étant donné le stade actuel des négociations, il est important de recueillir maintenant les réflexions des acteurs de terrain pour alimenter les débats internationaux. D'une part, cela permettra d'enrichir les réflexions des délégués nationaux par rapport aux problématiques de fonds soulevées par le texte, d'autre part leur implication ne pourra que renforcer la légitimité de la norme.

C'est la raison pour laquelle le CIRIDD – Centre International de Ressources et d'Innovation pour le Développement durable, avec le soutien de la Région Rhône-Alpes, propose d'animer des groupes de travail avec les acteurs locaux autour de l'ISO 26 000. Ces groupes sont organisés en partenariat avec la délégation AFAQ / AFNOR régionale et le réseau Rhône-Alpes Qualité Publique. Ces groupes sont spécifiques selon les acteurs : entreprises, organisations publiques, associations (organisations syndicales, environnementales, de consommateurs).

Les objectifs sont multiples :

- faire connaître la responsabilité sociétale aux collectivités et administrations publiques,
- créer une vision partagée de la responsabilité sociétale au niveau régional,
- débattre autour de l'ISO 26000 et faire remonter une perception locale au niveau national, puis éventuellement au niveau international.

Dates des rencontres :

- Organisations publiques :
 - ✓ 19 octobre 2006 de 14h à 17h au Grand Lyon : « La responsabilité sociétale : une autre façon d'aborder le développement durable pour les organisations publiques »
 - ✓ 15 novembre 2006 : clôture du Mois de la qualité publique à la Préfecture de Région, « L'ISO 26000 : quel intérêt pour les organisations publiques ? » par Christian Brodhag, Délégué Interministériel au Développement durable
 - ✓ 14 décembre 2006 de 14h à 17h : « ISO 26000 : votre avis nous intéresse ».
 - ✓ Contact : Christian Giraud, CGIRAUD@orfis.fr, tel : 04 72 69 37 84
- Entreprises :
 - ✓ 24 novembre 2006 de 14h à 17h à la Délégation régionale AFNOR, Lyon:
« Du SD 21 000 à l'ISO 26000 »
 - ✓ 11 décembre 2006 de 14h à 17h à la Délégation régionale AFNOR, Lyon :
« ISO 26000 : vous avez la parole »
 - ✓ Contact : Hervé Brunet, AFAQ / AFNOR, herve.brunet@afaq.afnor.org,
tel : 04 72 61 69 01