

<http://www.acifrance.com/web/>

La Responsabilité Sociale des Entreprises La Responsabilité Sociétale des Entreprises (Corporate social responsibility)

Définitions - Enjeux - Projet de norme internationale

Sommaire

- Préambule
- Définition de la responsabilité sociale des entreprises
- Principes de la responsabilité sociale des entreprises
- Impacts sur la gouvernance des entreprises
- Questions centrales concernant la gouvernance
- Risques dans la mise en œuvre
- Pourquoi normaliser ?
- Qu'est-ce que l'ISO ?
- Qu'est-ce qu'une norme ?
- Les normes ISO relatives à l'organisation des entreprises.
- Quelle place pour l'ISO26000 ?
- Quels rapports entre l'ISO26000 et les travaux existants ?
- Les chapitres de l'ISO26000
- Rédaction – Groupes de travail
- Les bénéfices attendus de l'ISO26000
- Risques sur le contenu de l'ISO26000
- La mise en œuvre
- Quand ?
- Points de débats
- Dimensions humaines et chrétiennes
- Quelques sites Internet
- Sources principales

0°) Préambule

Ce travail de recherche et de réflexion a été mené en Janvier 2009 en premier lieu pour l'A.C.I (Action Catholique des Milieux Indépendants) dans le cadre de son Observatoire des Évolutions Sociétales. L'A.C.I accepte de le partager, en rappelant qu'il soit fait état de ce préambule lors de toute utilisation.

Jean-Marie DELADERRIERE (ACI – Antenne Sociale du Diocèse de Tarbes et Lourdes)

1°) Définition de la responsabilité sociale des entreprises

La **responsabilité sociale (ou sociétale) des entreprises** (RSE) est un concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales, et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes, sur une **base volontaire**

La RSE résulte des demandes de la société civile (ONG, associations) d'une meilleure prise en compte des impacts environnementaux et sociaux des activités des entreprises. Cette prise de conscience est née, notamment, des problèmes d'environnement globaux rencontrés depuis les années 1970.

La RSE est donc la responsabilité d'une **organisation** pour les impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement par un comportement transparent et éthique qui :

- est compatible avec le développement durable et le bien-être de la société
- prend en compte les attentes des parties prenantes (Salariés, actionnaires, clients, fournisseurs, société civile, collectivités locales,...)
- respecte les lois en vigueur et est en accord avec les normes de conduite internationales
- est intégré dans l'ensemble de l'organisation

On entend par « **Organisation** » : entreprise, collectivités locales, administrations de l'État, services publics, associations, ONG....

2°) Principe de Responsabilité Sociale :

Ce sont les éléments fondamentaux qui devraient sous-tendre ou nourrir la ligne de conduite et le processus de prise de décision d'une organisation :

- Respect de la loi
- Respect des instruments (Traités, conventions,...) internationalement reconnus
- Reconnaissance des droits des parties prenantes
- Responsabilité de rendre compte (Accountability)
- Transparence
- Développement durable
- Conduites et comportements éthiques
- Approche de précaution
- Primauté du respect des droits fondamentaux de l'Homme
- Respect de la diversité

3°) Impacts de la RSE sur la gouvernance

L'approche RSE peut permettre de mettre en œuvre de nouvelles régulations et une meilleure gouvernance d'entreprise et de l'organisation, que l'entreprise ou l'organisation soit grande, moyenne ou petite. Chaque entreprise ou organisation adapte cette démarche à son rythme et selon sa culture. La RSE se traduit ou devrait se traduire de différentes manières par :

- La définition d'une éthique d'entreprise, formalisée dans une charte,
- La mise en place de programmes de gestion des risques (Industriels, écologiques, ...),

- Une surveillance accrue des principes de sécurité (Conciliation du court terme et du long terme)
- Une veille, notamment sociétale relative aux questions de société
- Des programmes d'assurance qualité, avec la mise en œuvre de nouvelles normes,
- Une communication interne et externe, loyale, complète, fiable

4°) Questions centrales concernant la gouvernance de l'organisation

La RSE a aussi un impact sur l'organisation elle-même, en interne, en ce qui concerne

- Les Droits de l'homme
- Les Relations et conditions de travail
- L'environnement
- Les Bonnes pratiques des affaires
- Les Questions relatives aux consommateurs
- L'Engagement sociétal

5°) Risques dans la mise en œuvre de la RSE

- Communication superficielle des entreprises ou organisations pour des raisons utilitaires et pour améliorer leur réputation
- Complexité du droit (Droits locaux, droit des affaires, droit informatique, ...) qui peuvent entraver la transparence
- Mise en œuvre complexe : normes, règlements, lois, traités, ... parfois contradictoires
- La RSE demande une vision globale de l'entreprise ou de l'organisation. Or souvent actuellement il y a fragmentation des visions, des responsabilités et des actions entre les différents acteurs internes d'une entreprise ou d'une organisation
- La RSE pourra se réaliser dans ses volets sociaux et environnementaux à condition qu'elle n'empêche pas les bénéfices d'une entreprise.

6°) Pourquoi normaliser la RSE, d'après l'ISO ?

ISO: International Organization for Standardization c'est à dire Organisation Internationale de Normalisation (Voir &7)

L'ISO a donc mis en chantier un projet de norme internationale, appelée **ISO26000**.

Pourquoi? :

- Un enjeu de réputation (travail des enfants, obésité des enfants et des adultes, environnement, droits sociaux et syndicaux,...) et enjeu de gouvernance (dialogue, transparence, rendre compte aux Parties Prenantes),
- Une mondialisation croissante qui engendre des impacts de plus en plus importants sur nos sociétés,
- La pression des parties prenantes joue également un rôle : ONG, salariés, associations de consommateurs, ONU... pour prendre en compte les aspects sociaux et environnementaux dans le commerce international, et pas seulement les règles de l'OMC. C'est donc aider à fixer les règles d'une concurrence plus responsable.
- Tenir compte des différences culturelles pour les lisser à l'aide d'une référence internationale

7°) Qu'est-ce que l'ISO ?

C'est une fédération internationale d'organismes de - normalisation représentant 157 pays. Une sorte « d'ONU des normes » qui regroupe 104 membres pleins, 43 correspondants et 10 souscripteurs. Créée en 1947, l'ISO a choisi d'aller vers la RSE à la suite d'un processus conduit entre 2002 et 2004 pour déterminer l'opportunité et la faisabilité d'une telle norme

8°) Qu'est-ce qu'une norme ?

C'est un **document volontaire établi par consensus** qui fournit pour des usages communs et répétés des lignes directrices ou des exigences minimales garantissant un résultat optimal dans un contexte donné.

Au sens ISO du terme, un consensus ne veut pas dire unanimité mais accord général caractérisé par absence d'opposition explicite.

9°) Les normes ISO existantes relatives à l'organisation des entreprises

ISO 9000 désigne un ensemble de normes relatives à la gestion de la qualité et à l'organisation des entreprises :

- ISO 9000: Gestion de la qualité – Principes et vocabulaire.
- ISO 9001: Gestion de la qualité – Exigences (Base pour les audits et la certification)
- ISO 9004: Gestion de la qualité – Amélioration des performances

Pour répondre à l'ISO9001, on définit le niveau de qualification ou de compétence nécessaire pour tenir un poste, et on s'assure que les personnes tenant ce poste ont la qualification voulue. Si nécessaire, on met en œuvre des formations. Cette analyse doit être régulièrement renouvelée. La documentation obligatoire comprend :

- Un Manuel Qualité, décrivant l'organisation générale, dont la Politique Qualité
- Six Procédures écrites : audit interne, maîtrise des documents, maîtrise des enregistrements, maîtrise des non-conformités, actions correctives, actions préventives.

En regardant l'entreprise sous l'aspect intégré « Qualité, Sécurité, Environnement » on trouve les normes suivantes :

- ISO 9001 : pour la conception, le développement, la production, l'installation et le service après-vente.
- ISO 9004 : amélioration de la performance.
- ISO 14001 : pour la protection de l'environnement.
- ISO 19011 : audits de systèmes de gestion qualité et environnemental.

L'ISO 26000 viendra en quelque sorte chapeauter cet ensemble de normes, en élargissant le champ au-delà de l'organisation de l'entreprise, au-delà de la prise en compte des besoins des clients, au-delà de sa responsabilité environnementale, en la situant dans sa responsabilité globale vis-à-vis de la société.

10°) Quelle place pour l'ISO 26000 ?

Il y a un enjeu énorme dans la normalisation. Elle a pris un réel poids dans la guerre économique et commerciale. C'est devenu un enjeu stratégique (les chinois par exemple revendiquent 40% des présidences des comités techniques de l'ISO)

Le paysage des référentiels RSE est déjà très encombré. Plus de 300 initiatives à propos de la RSE ont déjà vu le jour notamment:

- Le Global Compact lancé par Kofi ANNAN alors secrétaire général de l'ONU est un accord volontaire international dont l'objectif est d'intégrer 10 principes basés sur une perspective de Développement Durable dans la stratégie de l'entreprise
- Les guidelines de l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE) qui fournissent des lignes directrices pour une gestion d'entreprise responsable, en incluant des éléments économiques, sociaux et environnementaux.
- Le Global Reporting Initiative (GRI) propose des lignes directrices pour la production de rapports Développement Durable, notamment en fournissant des indicateurs.
- La norme privée internationale AA 1000 qui assure la qualité et la crédibilité des approches de reporting, de l'audit et des rapports sur le comportement social et environnemental de l'entreprise.

Le chaînon manquant pourrait être l'ISO 26000 pour donner la logique générale à cet ensemble.

11°) Quels seront les rapports entre l'ISO 26000 et les travaux existants ?

Selon l'ISO, les lignes directrices de la norme ISO 26000 s'inspireront des meilleures pratiques développées par les initiatives RS existantes dans le secteur public et le secteur privé. Elles seront cohérentes avec, et compléteront 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) afin de renforcer la collaboration pour l'élaboration d'ISO 26000 et avec l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) pour assurer la cohérence avec les lignes directrices de l'OCDE.

En l'état actuel du projet, le positionnement de la future norme ISO 26000 reste à préciser vis à vis d'instruments tels que le Global Reporting Initiative - GRI -, ou des référentiels privés comme AA 1000....

A noter aussi que l'AFNOR (Association Française de Normalisation), acteur principal du système français de normalisation est le membre français de l'ISO. Dès 2000, AFNOR et ses partenaires ont initié des réflexions sur le besoin de normaliser la responsabilité sociétale. Ces réflexions ont permis de publier un premier document français en 2003 : le SD 21000 : « Guide pour la prise en compte des enjeux du développement durable dans la stratégie et le management de l'entreprise ». Ce travail préalable a donné un avantage aux positions françaises dans la méthode de travail par consensus des parties prenantes et qui ont permis de

faire positionner la responsabilité sociétale comme un moyen de mise en œuvre des principes essentiels du développement durable par toutes les organisations.

12°) Les chapitres du projet ISO 26000

Avant-propos

Introduction

1 Domaine d'application

2 Termes et définitions

3 Comprendre la responsabilité sociétale

4 Principes de la responsabilité sociétale

5 Identifier la responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes

6 Lignes directrices sur les questions centrales de responsabilité sociétale

7 Lignes directrices pour la mise en œuvre des pratiques de responsabilité sociétale

Annexe A – Initiatives et outils sur la responsabilité sociétale

Annexe B - Abréviations

Bibliographie

13°) Rédaction – Groupe de travail

Groupe de travail : Le plus gros groupe de travail jamais vu à l'ISO: 500 experts de 80 pays, dont la moitié de pays en voie de développement, travaillent la norme. Ce sont aussi 39 organisations internationales telles que OIT, Commission Européenne, OCDE, GRI, OMS ou encore l'organisation internationale de la francophonie. Ils sont développés en 6 catégories de Parties Prenantes avec un jumelage entre pays développés et pays en voie de développement et la recherche permanente de l'équilibre entre ces Parties Prenantes. Le défi du groupe c'est de maintenir la participation des pays en voie de développement. De plus, il subsiste un obstacle de la langue (tout est en anglais).

Les 6 catégories de Parties Prenantes :

- Consommateurs
- Syndicats
- Entreprises
- Gouvernements,
- ONG
- Services supports et recherche et autres (consultants)

Rédaction : 3 équipes de rédaction ont été mises en place :

- la 1ère équipe définit le cadre de la norme (le contexte, les définitions, etc.),
- la 2ème équipe œuvre sur le contenu et les questions centrales,
- la 3ème équipe travaille sur la mise en œuvre des principes de RSE,

Mais il y a besoin d'homogénéité, donc l'ISO a créé en novembre 2007 une équipe de rédaction intégrée.

14°) Bénéfices attendus de l'ISO26000

- Définir le concept commun de RSE et avoir une terminologie commune
- Mettre l'accent sur réalisations et progrès
- Proposer une organisation pratique à mettre en œuvre

15°) Les risques sur le contenu de l'ISO26000

En l'état actuel de la rédaction, deux risques majeurs potentiels s'opposent :

- Positions idéologiques qui reprises dans le document en cours d'élaboration sous couvert d'une prétention à l'universalisme d'une approche éthique lui conférerait **une forme de «rigidité morale»**, de connotation dogmatique. Ce premier risque éloignerait le plus grand nombre d'organisations.
- Souci d'écarter toute position forte de nature à structurer en profondeur les comportements et actions de chacun : l'ISO26000 serait alors **l'expression d'un consensus «mou»** dont la vocation serait essentiellement la recherche d'une caution internationale à petit prix. Ce deuxième risque enlèverait toute crédibilité aux acteurs réunis au-delà de toute bonne volonté.

Un troisième risque doit être présent à l'esprit :

- le texte en cours de construction n'aura pas vocation à pallier les carences locales en terme législatif, réglementaire ou de contrôle régaliens : sa vocation première est d'aller au-delà, poussé par des intérêts supérieurs, reconnus par la collectivité internationale regroupée comme jamais sous l'autorité de l'ISO

16°) La Mise en œuvre

Cette norme n'est pas un système de management. La démarche consiste à :

- Comprendre le contexte de l'organisation,
- Travailler avec les Parties Prenantes,
- Intégrer la RSE dans la stratégie de l'organisation,
- Mettre en oeuvre des actions RSE au quotidien,
- Communiquer sur sa démarche,
- Evaluer sa démarche,
- Et accroître la crédibilité de la démarche.

En conclusion, le projet ISO 26000 est encore en travaux, environ 100 pages, et il sera à simplifier.

17°) Quand 2010 ?

Mais déjà des organisations se préoccupent de l'impact de la future norme ISO26000. Voir par exemple le travail de l'Assemblée des Départements de France (Conseils généraux) qui prépare un « Guide d'application de l'ISO26000 aux départements » :

<http://www.afqho.com/Images/GUIDE%20ISO%2026%20000.pdf>

Pourquoi ? Le Conseil Général se doit d'être une collectivité de proximité. Ensuite, ils doivent également raisonner en terme de projet sur le long terme. Etant des collectivités à compétences essentiellement sociales, avec 50% de leurs budgets dédiés à l'action sociale, pourquoi auraient-elles des questions à se poser sur la responsabilité sociétale ? Sont-elles des collectivités exemplaires dans leurs pratiques de management ? La future norme ISO 26 000, nouvel instrument de régulation de la responsabilité sociétale des organisations, va enfin leur donner un cadre de référence.

18°) Points de débat

- **Responsabilité sociale** (Fait référence implicitement aux droits sociaux) ou **Responsabilité sociétale** (Fait référence aux conséquences vis-à-vis de la société) ? Pour le projet ISO26000, la communauté francophone a décidé d'utiliser le terme **responsabilité sociétale**, qui comprend cinq axes : responsabilité sociale, sociétale, environnementale, économique et gouvernance. Evidemment, c'est plus court de dire "social" en anglais...
- **«Entreprise»** ou **«organisation»** ? La norme ISO 26000 considère que cela concerne toutes les organisations donc les entreprises. Les syndicats et ONG auraient voulu que ce soit les « entreprises ». Ils craignent que cela révisse à la baisse les attentes par rapport à un comportement responsable des entreprises.
- Affaiblissement du rôle des gouvernements dans leur relation directe avec la société ? La relation des citoyens et de leurs gouvernements doit être définie par des pratiques démocratiques et non des théories avancées par diverses parties prenantes.
- Le projet de norme ISO 26000 contient des lignes directrices et non des exigences
- Démarche volontaire des organisations
- Audits de vérification ou pas d'audits : La certification ayant été écartée du mandat initial, des mécanismes alternatifs sont à préciser pour apporter les garanties attendues et la crédibilité des démarches de responsabilité sociétale engagées sur la base de l'ISO 26000.

19°) Dimensions humaines et chrétiennes

A terme, la démarche visant à amplifier la responsabilité sociale des entreprises et des organisations est porteuse d'espérance :

- Extension de l'application des droits de l'Homme
- Extension des droits sociaux au niveau mondial, en particulier dans les entreprises
- Extension des dispositifs de régulation internationale
- Comportements commerciaux plus éthiques et plus équilibrés au plan mondial
- Amélioration des bases de dialogue entre les pays du Nord et ceux du Sud
- Le projet ISO26000 porte en lui l'idée de partage d'objectifs communs, de constructions communes, de participation au bien public, partout dans le monde, à tous les niveaux. Cette norme donnera les moyens de les organiser de façon concrète. Mais la vigilance est une nécessité absolue (Voir le rapport du CCFD de Mars 2009 «Des sociétés à irresponsabilité illimitée »)
- Mise en œuvre étendue des principes de la doctrine sociale de l'Église (Bien commun, subsidiarité, participation, solidarité, ...)
- Des institutions économiques encore plus au service de l'Homme
- Responsabilité commune dans la sauvegarde de l'environnement et de la Création

20°) Quelques sites Internet

Gouvernance d'entreprise

- Institut Français des Administrateurs : <http://www.ifa-asso.com/index.php>
- Gouvernance d'entreprise – OCDE – Principes : <http://www.oecd.org/dataoecd/32/19/31652074.PDF>

- Interfaith centre on corporate responsibility : <http://www.iccr.org/>
- ALSTOM : <http://www.alstom.com> – Rubrique « Search » = code of ethics
- Section française de Transparency International: <http://www.transparence-france.org/>
- Entreprise et Progrès : Etat des lieux sur les chartes éthiques (Nov 2008): <http://www.entreprise-progres.net/visuels/uploaded/CODESETHIQUESCAHIER.pdf>
- ALPHA Etudes (Assistance et de conseil aux instances représentatives du personnel) – Chartes éthiques ; état des lieux (Fev 2004): <http://www.alpha-etudes.com/admin/upload/rp290304.pdf>

Développement durable

- Site « L'entreprise durable »: <http://www.entreprise-durable.fr/spip.php?article13> donne des ouvertures vers le Développement durable (Audit 1000NR, Guide SD21000), La Responsabilité Sociale (ISO 26000), l'Investissement Socialement Responsable. Il donne aussi les dernières informations sur ces thèmes.
- Saint-Gobain: Développement durable: http://www.pamline.fr/images/add/documentattache/sgpam_D%e9veloppement%20Durable.pdf
- Finances et développement durable : L'ORSE (Observatoire sur la responsabilité sociale des entreprises) donne plusieurs guides sur la finance et le développement durable : <http://www.orse.org/site2/index.php?page=10>
- European Social Investment Forum (Amnesty, WWF, BNP, Crédit Agricole, Greenpeace, HSBC, Dexia): <http://www.eurosif.org/>

Responsabilité sociale des entreprises

- Article Wikipédia sur la RSE: http://fr.wikipedia.org/wiki/Responsabilit%C3%A9_sociale_des_entreprises
- Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises: <http://www.orse.org/>.
- Novethic, une bonne référence sur la RSE et l'ISR (Investissement socialement responsable) : <http://www.novethic.fr/novethic/v3/home.jsp>
- Information francophone sur la Responsabilité Sociale des Entreprises dans les pays émergents et en développement : <http://www.rse-et-ped.info/>
- Sherpa, association de juristes qui veut rendre concrète la notion de responsabilité sociale et environnementale des acteurs économiques publics et privés : <http://www.asso-sherpa.org/>
- Global Social Compliance Program (23 entreprises dont Carrefour, Monoprix, Auchan, Casino, Ikea, Walmart,.....) : <http://www.ciesnet.com/2-wwedo/2.2-programmes/2.2.gscp.background.asp>
- CCFD – Des sociétés à irresponsabilité illimitée <http://www.ccfid.asso.fr/holdup/img/RapportRSEbon1.pdf>

Normes et guides

- ISO 26000 en quelques mots par l'AFNOR <http://www.afnor.org/developpementdurable/ISO-26000/travaux-normalisation.html>
- Présentation par l'ISO du projet ISO 26000 : http://www.iso.org/iso/fr/socialresponsibility_2006-fr.pdf

- Site ISO sur la Social Responsibility (En anglais) :
<http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935096/home.html?nodeid=4451259&vernum=0>
- Les travaux sur le projet ISO 26000 (En anglais):
<http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=3935837&objAction=browse&sort=name>
- La version actuelle du projet, du 12 Décembre 2008 (En anglais) :
http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935837/ISO_CD_26000_Guidance_on_Social_Responsibility.pdf?nodeid=7795973&vernum=0
- Version provisoire en français <http://www.afnor.org/developpementdurable/pdf/ISO-26000-Fr-decembre-2008-Finale.pdf>
- Présentation en français des travaux :
http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935837/3972865/5404981/5404563/TG2_N052_-_SR_Brochure_French_-_updated_2006-11-01.pdf?nodeid=5900325&vernum=0
- OCDE –Guides pour les multinationales :
<http://www.oecd.org/dataoecd/56/39/1922470.pdf>
- Résolution de la CISL (Conférence Internationale des Syndicats Libres) de Décembre 2005 :
http://www.icftu.org/www/pdf/statements/124EB_F_12_b_Resolution%20ISO%20FINANCIAL.pdf
- Colloque du 2 Octobre 2008 au Conseil Economique et Social sur « L’ISO26000, révolution silencieuse ? » :
 - Dossier de presse <http://portailgroupe.afnor.fr/v3/espace-presse/pdf/DP-iso26000.pdf>
 - Actes du colloque <http://www.iso26000-forum.com/ISO26000.pdf>

21°) Sources principales

- Articles WIKIPEDIA
- AFNOR
- ISO
- ORSE
- Novethic
- Analyses personnelles de Jean-Marie DELADERRIERE