

Think Tank européen Pour la Solidarité

www.pourlasolidarite.eu

Collection

Working
paper

La Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO)

Yoann Zaouche

Mai 2011

Avec le soutien de
la Communauté française de Belgique



Le Think tank européen ***Pour la Solidarité*** (asbl) – association au service de la cohésion sociale et d'un modèle économique européen solidaire – travaille à la promotion de la solidarité, des valeurs éthiques et démocratiques sous toutes leurs formes et à lier des alliances durables entre les représentants européens des cinq familles d'acteurs socio-économiques.

À travers des projets concrets, il s'agit de mettre en relation les chercheurs universitaires et les mouvements associatifs avec les pouvoirs publics, les entreprises et les acteurs sociaux afin de relever les nombreux défis émergents et contribuer à la construction d'une Europe solidaire et porteuse de cohésion sociale.

Parmi ses activités actuelles, ***Pour la Solidarité*** initie et assure le suivi d'une série de projets européens et belges ; développe des réseaux de compétence, suscite et assure la réalisation et la diffusion d'études socioéconomiques ; la création d'observatoires ; l'organisation de colloques, de séminaires et de rencontres thématiques ; l'élaboration de recommandations auprès des décideurs économiques, sociaux et politiques.

Pour la Solidarité organise ses activités autour de différents pôles de recherche, d'études et d'actions : la citoyenneté et la démocratie participative, le développement durable et territorial et la cohésion sociale et économique, notamment l'économie sociale.



Think tank européen **Pour la Solidarité**

Rue Coenraets, 66 à 1060 Bruxelles

Tél. : +32.2.535.06.63

Fax : +32.2.539.13.04

info@pouglasolidarite.be

www.pouglasolidarite.be

Les cahiers de la Solidarité

Collection dirigée par Denis Stokkink

Vieillessement actif et solidarité intergénérationnelle : constats, enjeux et perspectives, Cahier hors - série, Mars 2011

Services sociaux d'intérêt général : entre finalité sociale et libre-concurrence, Cahier n° 27, Mars 2011

Logement vert, logement durable ? Enjeux et perspectives, Cahier n° 26, Mars 2011

Agir pour une santé durable - Priorités et perspectives en Europe, Cahier n° 25, Janvier 2011

La lutte contre la pauvreté en Europe et en France, Cahier n° 24, Novembre 2010

Inclusion sociale active en Belgique, Cahier hors-série, Novembre 2010

Responsabilité sociétale des entreprises. La spécificité des sociétés mutuelles dans un contexte européen, Cahier n° 23, 2010

Concilier la vie au travail et hors travail, Cahier hors-série, 2010

Faut-il payer pour le non-marchand ? Analyse, enjeux et perspectives, Cahier n° 22, 2009

Mobilité durable. Enjeux et pratiques en Europe, Série développement durable et territorial, Cahier n° 21, 2009

Tiphaine Delhommeau, ***Alimentation : circuits courts, circuits de proximité***, Cahier n° 20, 2009

Charlotte Creiser, ***L'économie sociale, actrice de la lutte contre la précarité énergétique***, Cahier n° 19, 2009

Europe et risques climatiques, participation de la Fondation MAIF à la recherche dans ce domaine, Cahier n° 18, 2009

Thomas Bouvier, ***Construire des villes européennes durables***, tomes I et II, Cahiers n° 16 et 17, 2009

Europe, énergie et économie sociale, Cahier n° 15, 2008

Décrochage scolaire, comprendre pour agir, Cahier n° 14, 2007

Séverine Karko, ***Femmes et Villes : que fait l'Europe ? Bilan et perspectives***, Cahier n° 12 (n° 13 en version néerlandaise), 2007

Sophie Heine, ***Modèle social européen, de l'équilibre aux déséquilibres***, Cahier n° 11, 2007

La diversité dans tous ses états, Cahier n° 10, 2007

Francesca Petrella et Julien Harquel, ***Libéralisation des services et du secteur associatif***, Cahier n° 9, 2007

Annick Decourt et Fanny Gleize, ***Démocratie participative en Europe. Guide de bonnes pratiques***, Cahier n° 8, 2006

Éric Vidot, ***La reprise d'entreprises en coopératives : une solution aux problèmes de mutations industrielles ?*** Cahier n° 7, 2006

Anne Plasman, ***Indicateurs de richesse sociale en Région bruxelloise***, Cahier n° 6, 2006

Introduction : Une vision sociétale opposée à la myopie d'un modèle dominant

Au cours de ces dernières années, la logique prédominante du capitalisme était essentiellement axée autour de la maximisation du profit. Milton Friedman, gourou de la théorie de l'agence qui consiste à ne rendre compte qu'à une seule partie prenante en la personne de l'actionnaire, a défendu et promu cette idée qui contribue à développer la croissance et, in fine, aurait « *des retombées positives en termes d'accès aux biens et services essentiels et de prospérité pour les populations* »¹. L'histoire nous a prouvé le contraire. Pour preuve, les différentes crises que le monde a traversées, qu'elles aient été de nature financière, engendrant la récente crise économique des « subprimes », écologique représentées par les catastrophes naturelles déclenchées par l'homme (dont les plus récentes se trouvent dans l'explosion de la plateforme pétrolière aux Etats Unis ou la propagation de la radioactivité causée par l'explosion de centrales nucléaires au Japon) ou sociale avec pour principal cheval de bataille les inégalités Nord- Sud dans le monde.

La recherche de profit élevé et rapide et l'exploitation massive des matières premières sont autant de raisons (parmi une liste non exhaustive), du manque de crédibilité, de la perversité et des risques que comporte une telle attitude. Comme l'attestait Alfred Sauvy, économiste et sociologue français et auteur du terme « Tiers-monde », « *Si le capitalisme subsiste en dépit de ses imperfections et de ses injustices, c'est parce qu'il n'y a pas de remplaçant présentable.* » Désormais, un autre courant de pensée s'oppose à cette unique recherche du profit, le développement durable.

Comme le définit le célèbre rapport Brundtland en 1987, le développement durable est « *un développement qui répond aux besoins des générations actuelles sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs* ». ² La prise de conscience de plus en plus grande de ce concept a démarré en 1968 par le Club de Rome, piloté par un groupe de réflexion réunissant notamment scientifiques et économistes, qui représente le point de départ des réflexions sur le développement durable. Les Etats et autres instances gouvernementales ont également favorisé cette tendance avec par exemple le sommet de Rio en 1992 qui élabore 27 principes du développement durable. En 2001, l'Union Européenne inclut à son tour le développement durable dans sa stratégie.

Ce dernier ne peut donc plus être considéré comme un simple effet de mode mais représente un nouveau courant de pensée proposant une véritable alternative qui impacte désormais aussi bien la population en tant que « consommateurs », les collectivités locales avec la mise en place de plus en plus accru de l'Agenda 21 et désormais les entreprises avec l'émergence de la responsabilité sociétale.

¹ Nicole Notat, présidente de VIGEO, cahier de la solidarité n°23, Responsabilité Sociale des Entreprises ; la spécificité des sociétés mutuelles dans un contexte européen.

² <http://www.vedura.fr/developpement-durable/cadre/rapport-brundtland>

A. La Responsabilité Sociétale

1 – Définition et enjeux

La responsabilité sociétale peut-être définie comme l'application du développement durable aux entités économiques. C'est la responsabilité d'une organisation à évaluer les impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et l'environnement par un comportement transparent et éthique. Dans cet objectif et par le biais d'un engagement volontaire, l'organisation contribue au développement durable en incluant la santé et le bien-être de la société, elle prend en compte les attentes de ses parties prenantes, respecte les lois en vigueur ainsi que les normes internationales et devrait les intégrer dans l'ensemble de son organisation pour favoriser sa mise en œuvre dans les relations. Le but étant de replacer l'Homme et la Nature au centre des débats, car sans l'Homme il n'y a pas de main d'œuvre possible et sans la nature il n'y a pas de ressources permettant à l'entreprise d'exister.

La RSE permet aux entreprises de s'impliquer dans cette vision en se basant sur quatre piliers : le pilier environnemental auquel l'entreprise doit s'atteler à minimiser ses impacts sur l'environnement ; le pilier social par lequel l'entreprise doit promouvoir de bonnes conditions de travail ; le pilier économique, essence même de l'entreprise, a pour but d'être rentable. L'ensemble est contrôlé par une bonne gouvernance, garante de la bonne intégration de ces principes dans le système de gestion de l'entreprise. Les prémisses de la responsabilité sociétale sont attribuées à l'économiste américain Howard Bowen, qui énonce la prise en compte de la dimension sociale des managers dans son ouvrage « *Social Responsibilities of the businessman* » paru en 1953.

L'évolution de cette responsabilité a atteint aussi bien l'opinion publique que les Etats. Cependant, une grande partie des entreprises n'ont été empreint de cette responsabilité qu'à partir du milieu des années 90 quand l'homme politique français Jacques Delors a lancé un appel à la « *responsabilité des entreprises pour lutter contre l'exclusion sociale* ». Depuis, l'Union Européenne (UE) n'a cessé d'accroître son intérêt pour cette notion, devenue un véritable outil de certaines politiques européennes appliqué aussi bien à l'emploi, la croissance économique et la cohésion sociale.

2 – Les différentes formes d'application

Intégrée pleinement dans la nouvelle stratégie Europe 2020, qui présente trois priorités mutualisées pour « une croissance intelligente, durable et inclusive »³ ; la responsabilité sociétale s'applique à différents acteurs de l'économie, tels que les organisations (RSO), les territoires (RST) et les entreprises (RSE). De ce fait, il existe autant de RS que d'acteurs.

Récemment, la notion de RSI (Responsabilité Sociétale Individuelle) est apparue et vise à promouvoir un label pour les managers sensibilisés à cette notion.

³ http://europa.eu/press_room/pdf/complet_fr_barroso_-_europe_2020_-_fr_version.pdf

i. La RSE

La RSE, comme le souligne la Commission Européenne dans sa communication intitulée *La responsabilité sociale des entreprises : une contribution des entreprises au développement durable*, est définie comme « *l'intégration volontaire par les entreprises des préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes* »⁴. En France, le nouveau Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement, intègre l'engagement social comme une composante du concept RSE, qui vise à orienter les entreprises vers une voie plus éthique : « *La RSE apporte de multiples bénéfices aux entreprises car elle permet d'améliorer l'image de marque, d'anticiper les évolutions réglementaires, de mobiliser les salariés ou encore d'appréhender les opportunités offertes par la croissance verte et équitable* ».⁵ Dans l'objectif d'engager les entreprises vers la RSE, on retrouve notamment une mesure phare inscrite dans l'article 116 de la loi sur les Nouvelles Régulations Economiques (NRE)⁶, qui demande aux entreprises françaises cotées en bourse de présenter dans leur rapport annuel une formalisation des impacts sociaux et environnementaux de leur(s) activité(s). De plus, il existe des avantages à ce que l'entreprise intègre une démarche RSE dans sa stratégie, tel que⁷ :

- **La capacité de connaître, maîtriser et anticiper les risques** : La stratégie RSE se basant sur un processus d'amélioration continue⁸, il est donc possible de bénéficier d'une meilleure anticipation des risques potentiels. Les risques peuvent être liés à des soucis d'image (pression de l'opinion publique, etc...) ou à la technologie utilisée par exemple.
- **La capacité de réaliser des économies** via la réduction des coûts, généralement liée à une optimisation de la gestion de l'énergie et des déchets.
- **La capacité d'améliorer son image** en intégrant des valeurs communes à celles reflétées par l'opinion générale.
- **La capacité à accroître sa compétitivité et de se différencier de la concurrence** : l'entreprise augmentera sa compétitivité en bénéficiant du processus d'amélioration continue grâce à son engagement ce qui lui permettra de stimuler l'innovation mais également de se différencier de la concurrence.
- **La capacité à fédérer ses employés** : grâce son engagement dans la responsabilité sociétale, l'entreprise montre son intérêt sur les problématiques qui l'entourent et développe un sentiment de fierté chez ses collaborateurs.
- **La capacité à créer de la valeur** pour les actionnaires et l'ensemble des parties prenantes : l'entreprise jouira d'une valeur sociétale qui s'additionnera à sa performance financière et qui visera à satisfaire l'ensemble des parties prenantes.

⁴ Les cahiers de la Solidarité n°23, *Responsabilité sociétale des entreprises, La spécificité des sociétés mutuelles dans un contexte européen*, Avril 2010

⁵ Ibid

⁶ http://www.ethique-sur-etiquette.org/IMG/pdf/2-4_texte_NRE.pdf

⁷ Working Paper, *l'évolution de la relation entreprises-associations*, Yoann Zaouche, Mai 2011

⁸ www.fred-davi.fr/resources/Outils+Qualit%C3%A9A9.ppt

ii. La RST

Moins connu que son homologue consacré aux entreprises, **la RST** (Responsabilité Sociétale des Territoires) est l'application du développement durable aux territoires et aux pouvoirs publics locaux. Au même titre que le concept développement durable, la RST voit le jour via le rapport Meadows en 1972 issu du Club de Rome, qui met en garde sur les « *dangers écologiques de la croissance économique et démographique que connaît alors le monde* »⁹. Mais ce n'est qu'en 1992, au Sommet de Rio, que le premier concept de responsabilité sociétale des territoires apparaît avec le programme Agenda 21¹⁰.

Ce programme visant à faire adopter des actions concrètes en faveur du développement durable, aussi bien par les Etats, les collectivités ou les entreprises, consacre un chapitre entier aux pouvoirs publics locaux. En effet, directement en lien entre les Etats et la population, les communes jouent un rôle indéniable dans « *l'éducation, la mobilisation et la prise en compte des vues du public en faveur du développement durable* »¹¹. L'existence même des pouvoirs public est liée à la prise en compte de l'intérêt collectif, ce qui leurs confèrent un rôle social et sociétal inné.

Dès lors, Thomas Bouvier préconise trois axes pour servir le programme d'actions 21 : « *Premièrement, l'intégration citoyenne, au moyen notamment de la démocratie participative ; deuxièmement, ce que l'on appelle, la « bonne gouvernance », matérialisée par l'exigence d'une démarche partenariale et par la qualité d'élaboration et de gestion des projets ; enfin un axe « pérennité des projets », qui prend notamment forme dans la nécessité d'établir un suivi régulier au moyen d'indicateurs, permettant de réorienter l'action quand le besoin s'en fait sentir ou de la conforter, autrement de garantir son adaptabilité et sa continuité* »¹².

Véritable moteur de l'intégration du développement durable dans les communes, les pouvoirs publics, de par leur rôle d'interface entre les citoyens, l'Etat et les entreprises (ainsi que de l'ensemble des parties prenantes) ont une position extrêmement puissante quant au bon développement, à la bonne application et surtout au financement de projets durables. Le but étant d'orienter la commune et les citoyens qui la composent vers un idéal insufflé par le concept du développement durable.

iii. La RSO

Le terme « Organisation » englobe aussi bien les entreprises au sens large (de la Société Anonyme en passant par les entreprises de l'économie sociale tels que les Sociétés Coopératives et Participatives), que les collectivités locales, les cabinets comptables, les syndicats et les associations (Association Sans But Lucratif en Belgique) par exemple.

⁹ Working Paper, *La Responsabilité Sociétale des Territoires*, Clémentine Chaigneau, mai 2010

¹⁰ <http://www.un.org/esa/dsd/agenda21/>

¹¹ <http://www.un.org/esa/sustdev/documents/agenda21/french/action28.htm>

¹² Cahier de la Solidarité n°16, Construire des villes européennes durables.

Comme le décrypte le média expert du développement durable, Novethic, « *La responsabilité sociétale des entreprises implique des engagements allant au-delà du respect de la loi et suppose la reconnaissance d'obligations non juridiques, qui s'appuient sur un corpus de normes et de référentiels internationaux. Le premier niveau d'engagement d'une entreprise consiste à appliquer les conventions internationales : les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail, les principes directeurs de l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques, et les procédures de normalisation internationale (ISO etc.)* ¹³»

Dans la continuité des notions RSE et RST, qui visent à appliquer, respectivement, les piliers du développement durable aux entreprises et aux territoires, la RSO intervient pour déployer cette logique à l'ensemble des organisations. Dans un souci de garantir la crédibilité de cet engagement, la RSO se doit de respecter certains standards. En outre, il n'est pas rare de voir des organisations adhérer au Pacte Mondial des Nations Unies (UNGC), aux principes directeurs de l'OCDE, au respect des principes des Droits de l'Homme, etc. Une mention particulière est attribuée au GRI (Global Reporting Initiative) qui est l'un des outils d'évaluation de la responsabilité sociétale d'entreprise le plus utilisé au monde.

En effet, créé en 1997 par la CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) en partenariat avec le PNUE (Programme des Nations Unies pour l'Environnement), le GRI se présente sous la forme de lignes directrices, qui sert de bases à l'élaboration d'un reporting RSE. Appliqué aussi bien par les entreprises que les ONG ou les organisations syndicales, le GRI se structure autour de dix principes répartis en deux catégories. Quatre principes (pertinence, intégration des parties prenantes, contexte de RSE et exhaustivité) sont chapeautés sous la catégorie « principes ayant trait au **contenu** des rapports » tandis que l'autre catégorie s'intitulant « principes ayant trait à la **qualité** des rapports » regroupe les six autres (neutralité, précision, comparabilité, régularité, clarté et fiabilité).

Conçue dans une volonté d'évaluer la responsabilité sociétale des organisations, l'ISO (Organisation Internationale de Normalisation ou *International Organization for Standardization*) a élaboré une nouvelle norme, l'ISO 26000, en Novembre 2010.

B. L'ISO 26 000 : une norme d'ordre comportemental

1 – Définition

La responsabilité sociétale étant la contribution des organisations au développement durable, l'ISO 26000 a pour objectif de définir et de clarifier le concept de responsabilité sociétale et de le rendre applicable à tout type d'organisation (entreprises, collectivités territoriales, associations, etc.) quelle que soit sa taille ou sa localisation. Après cinq années d'âpres négociations d'un groupement international comptant plus de 500 experts en provenance de 90 pays couplés à des prestigieuses institutions telles que l'OCDE, l'OIT (Organisation Internationale du Travail), le Pacte Mondial ou encore le GRI, les membres de l'ISO ont approuvé à une très large majorité le texte de la norme ISO 26000.

¹³ <http://www.novethic.fr/novethic/v3/rse-responsabilite-sociale-d-entreprise-article.jsp?id=33>

La synergie de cette vaste expertise mondiale a été coordonnée par les membres de l'ISO du Brésil (ABNT) et de la Suède (SIS), l'équivalent de l'Afnor en France ou du NBN (Bureau de Normalisation) en Belgique. Autour de la table se trouvaient, outre les institutions, six principaux groupes de parties prenantes représentés par les industries, les gouvernements, le monde du travail, les consommateurs, des ONG, des sociétés de services, de conseils, de recherches et autres. Afin de garantir une véritable crédibilité à ce consensus, l'équilibre géographique et la parité hommes/femmes ont tenté d'être respectés.

Ce groupe de travail (le plus important et le plus « internationalisé » pour une norme ISO à ce jour) s'est inspiré des meilleures pratiques développées par les initiatives RS actuelles, aussi bien dans le secteur public que privé. Le but étant d'intégrer cette expertise internationale en matière de responsabilité sociétale pour guider les entreprises sur les questions qu'elles doivent se poser et sur comment elles peuvent y répondre pour qu'elles puissent, le plus sereinement possible, passer de bonnes intentions aux actes.

L'ISO 26000 est destinée aux organisations de tous types et applicable à une échelle internationale ; ce qui a pour avantage d'éviter les divergences de nature culturelle et linguistique sur la compréhension des notions gravitant autour de la responsabilité sociétale et d'avancer vers une même mise en œuvre globale. En somme, l'ISO 26000 se veut comme un outil puissant et généraliste de RS qui permettra aux organisations de mettre en œuvre une démarche efficace et efficiente, évaluable par des organismes indépendants. Comme le définit l'Afnor, cette norme « *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 ».*

Ce nouvel outil fondé sur l'engagement volontaire est basé sur 7 questions centrales qui guident l'entreprise dans l'intégration de son engagement et sur la manière dont elle doit rendre compte de sa démarche de responsabilité sociétale.

2– Les 7 grands principes (lignes directrices)

L'ISO 26 000 décrit deux pratiques fondamentales de responsabilité représentées d'une part sur l'identification des impacts des décisions et des activités de l'organisation en lien avec les questions centrales de l'ISO 26000 et d'autre part sur l'identification des parties prenantes et du dialogue avec celles-ci.

Ces deux pratiques vont amener l'organisation à identifier les domaines pertinents et prioritaires sur lesquels elle doit agir, avec pour point de départ l'évaluation des impacts sur l'ensemble de la chaîne de valeur (cycle de vie du produit, de l'activité ou du service) ; la prise en compte systématique des 7 QC (questions centrales) portant sur le périmètre de son activité en fonction de sa sphère d'influence et de ses parties prenantes.

Les 7 questions centrales sont représentées par le schéma ci-dessous :



Ajoutés à cela, chaque question centrale se voit attribuer plusieurs domaines d'action (entre 5 et 7 suivants les questions). Ces domaines d'actions sont les étapes que l'organisation doit prendre en compte, en fonction des bonnes pratiques, afin de satisfaire à l'ISO 26000. Une évaluation par une tierce partie permet donc de vérifier la performance de l'entreprise dans chacun de ces domaines.

Les 7 questions centrales et leurs domaines d'actions associés

1. Gouvernance de l'organisation

- 1.1. Principes de la responsabilité sociale, vision et valeurs
- 1.2. Relations avec les parties prenantes
- 1.3. Approche stratégique et objectifs : planification de l'intégration et du déploiement de la responsabilité sociale
- 1.4. Mise en œuvre opérationnelle de la responsabilité sociale
- 1.5. Surveillance et amélioration continue des performances
- 1.6. Politique de communication responsable
- 1.7. Respect des lois et des normes internationales de comportement

2. Droits de l'Homme

- 2.1. Obligation de vigilance
- 2.2. Situations représentant un risque pour les droits de l'Homme
- 2.3. Prévention de la complicité
- 2.4. Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme
- 2.5. Discrimination et groupes vulnérables
- 2.6. Droits civils, politiques, économiques, sociaux et culturels
- 2.7. Principes fondamentaux et droits au travail

3. Relations et conditions de travail

- 3.1. Emploi et relations employeur/employé
- 3.2. Conditions de travail et protection sociale
- 3.3. Dialogue social
- 3.4. Santé et sécurité au travail
- 3.5. Développement du capital humain

4. L'environnement

- 4.1. Intégration et promotion des principes environnementaux
- 4.2. Prévention de la pollution
- 4.3. Utilisation durable des ressources
- 4.4. Atténuation des effets du changement climatique et adaptation
- 4.5. Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels

5. Loyauté des pratiques

- 5.1. Lutte contre la corruption
- 5.2. Engagement politique responsable
- 5.3. Concurrence loyale
- 5.4. Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur
- 5.5. Respect des droits de propriété

6. Questions relatives aux consommateurs

- 6.1. Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats
- 6.2. Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs
- 6.3. Consommation durable
- 6.4. Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs
- 6.5. Protection des données et de la vie privée des consommateurs
- 6.6. Accès aux services essentiels
- 6.7. Education et sensibilisation

7. Communautés et développement local

- 7.1. Implication auprès des communautés
- 7.2. Education et culture
- 7.3. Création d'emplois et développement des compétences
- 7.4. Développement des technologies et accès à la technologie
- 7.5. Création de richesses et de revenus
- 7.6. La santé
- 7.7. Investissement dans la société

3– La problématique de la non certification

Comparativement aux normes ISO 9001 ou 14001 qui vise respectivement à assurer la qualité du processus de fabrication et donc des produits ou qui souhaite mettre en œuvre un système de management environnemental visant à réduire l'impact environnemental de l'entreprise, l'ISO 26000 n'est pas « certifiable ».

En effet, l'engagement volontaire dans la démarche ISO 26000 est assujéti à une division de l'opinion. Cette « soft law » n'a aucune valeur obligatoire, ce qui signifie que les organisations peuvent prétendre y adhérer seulement pour l'image que cela suscite, sans nécessairement aller jusqu'au bout de la démarche, où ne pas la reconduire. Au travers de la communication de l'organisation, l'ensemble des parties prenantes supposera alors qu'elle s'engage dans une telle démarche et bonifiera son image. C'est pourquoi à première vue, il semble nécessaire de rendre obligatoire sous la forme d'une « hard law » l'intégration de l'ISO 26000. Cette forme contraignante de l'engagement sociétal aurait pour but de clarifier la position de l'entreprise et de s'assurer de son réel engagement.

En effet, afin de se voir attribuer la nouvelle norme, qui deviendrait une certification, une tierce partie (l'Afnor ou le NBN par exemple) aurait pour mission d'évaluer le niveau d'engagement de l'organisation, qui serait conclu par une note et préconiserait des solutions afin d'encourager l'organisation à augmenter son niveau de performance en matière de responsabilité sociétale et donc sa note.

Cependant, il existe la possibilité de réaliser un audit de l'ISO 26000 (le modèle AFAQ 1000NR¹⁴ apporte une certaine lisibilité aux organisations) même si cette dernière n'est pas « certifiable », cela permet à l'organisation de voir ses points forts ainsi que ses points faibles et de s'améliorer en conséquence. Le fait de ne pas rendre la norme contraignante a pour avantage de laisser le choix et le temps aux organisations de se familiariser avec ce nouvel engagement sociétal, de pratiquer ce nouvel outil et de comprendre les avantages dont il est possible d'en bénéficier, sans pour autant être obligé de le faire.

Néanmoins, cette approche pédagogique demande un véritable engagement volontaire des organisations et, même si la contrainte apparaît comme un moyen d'aider à son expansion, elles doivent l'intégrer non pas par dépit ou par peur d'une répression quelconque mais par des valeurs sincères et des convictions qu'elles souhaitent véhiculer auprès de l'ensemble des parties prenantes.

¹⁴ <http://www.bivi.qualite.afnor.org/ofm/audit-et-auto-evaluation/vi/vi-10/vi-10-12/3>

De plus, le coût de la non prise en compte peut apparaître plus élevé que le coût de conformité que doit développer l'entreprise, car les évolutions législatives, de la concurrence et de la pression de l'opinion publique peuvent s'avérer être plus onéreux qu'un changement comportemental.

Enfin, l'ISO 26000 à l'état de norme permettra de voir les difficultés auxquelles s'opposent certaines organisations pour éventuellement la modifier, afin de l'optimiser et de l'adapter à certains acteurs évoluant dans des secteurs d'activités spécifiques ce qui permettra d'élargir son spectre d'accessibilité. Cette dernière étant l'une des intentions fondamentales de l'ISO 26000.

Conclusion : la concrétisation de la responsabilité sociétale et ses obstacles

La mise en place d'un consensus international a permis d'établir une norme permettant à toutes les entités économiques d'intégrer, sur la base du volontariat, les principes de développement durable dans son activité. La « non certification » de cette norme ne constitue pas un problème majeur car de toute façon il apparaît très complexe et délicat de la rendre certifiable et les organisations qui décident d'appliquer cette « soft law » s'inscrivent dans une recherche de performance globale.

En effet, la remise en question des pratiques de gestion de l'entreprise et l'incitation à exercer son activité en fonction d'autres objectifs qu'économiques peut sembler être une tâche fastidieuse et sans grand intérêt si l'organisation n'est pas sensibiliser aux valeurs du développement durable.

Cependant, les organisations qui s'engagent dans la mise en place d'une démarche de responsabilité sociétale telle que la norme ISO 26 000, peuvent espérer bénéficier de plusieurs retombées positives, grâce notamment au système d'amélioration continue.

Ces retombées peuvent se traduire sous la forme d'une réduction des risques, une amélioration de la qualité du dialogue social, une meilleure intégration sur son territoire, une plus grande attractivité pour les futures personnes embauchées, l'amélioration du dialogue avec l'ensemble de ses parties prenantes, une meilleure productivité, bénéficier des meilleures innovations, d'une meilleure image etc.

Il apparaît également essentiel que la finalité de l'entreprise est d'être incluse et acceptée dans le territoire, ce qui signifie que l'organisation ne peut pas être indifférente aux problèmes de la société, qu'ils soient de nature économique, social ou environnemental.

De plus, l'ISO 26000 constitue un formidable levier de croissance aussi bien en termes de nouveaux clients, qui deviennent de plus en plus des « consomm'acteurs » (notion qui vise à définir ses préférences non plus sur des valeurs uniquement basées sur le prix mais également sur l'engagement sociétal des entreprises) que sur l'émergence de nouveaux marchés qui peuvent constituer un « tournant » dans la croissance durable, que prônent certains Etats.

Dès lors, se pose la question du coût à venir de la non intégration de l'ISO 26 000 dans les décisions et activités futures. La conduite du changement prôné par la norme permet d'anticiper les éventuels risques internes ou externes à l'entreprise et de se prémunir contre ces menaces potentielles. De plus, la volonté de l'ISO 26 000 de devenir un standard international verra son souhait se réaliser en fonction du nombre d'organisations qui l'intégreront ainsi que des acteurs qui la promouvoir.

L'engagement volontaire peut représenter un frein quant à son application mais laisse une liberté d'intégration nécessaire aux organisations qui doivent s'inscrire dans une conduite de changement radicale, c'est-à-dire en rupture avec leurs méthodes actuelles. Enfin, cette approche volontaire est caractérisée par l'essence même de l'ISO 26 000 qui ambitionne d'apporter un cadre de réflexion à l'entreprise sur la base de lignes directrices et de bonnes pratiques. C'est pourquoi il est nécessaire que l'entreprises s'approprie la norme et prenne du recul sur la manière d'adapter l'activité de l'entreprise au cadre préconisait par l'ISO.

De plus, la législation impose déjà quelques règles contraignantes comme notamment la loi sur les Nouvelles Régulations Economiques votée en 2001 et qui oblige les entreprises à un devoir de transparence sur leurs impacts sociétaux par le biais d'un rapport sur leurs participations au développement durable. Il semble donc cohérent de dire que cette norme contribue à crédibiliser l'impact et la prise de conscience de cette loi et surtout l'investissement sociétal des organisations.

Malgré cela, l'application globale du développement durable a encore un long chemin à parcourir. L'aboutissement au consensus international de l'ISO 26 000 est déjà une première victoire en soi car elle laisse présager une possibilité de coalition internationale sur le paradigme prôné par le développement durable face au modèle économique actuel.

