
**Lignes directrices relatives
à la responsabilité sociétale**

Guidance on social responsibility

PDF – Exonération de responsabilité

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2010

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	vii
Introduction.....	viii
1 Domaine d'application	1
2 Termes et définitions	2
3 Appréhender la responsabilité sociétale	5
3.1 La responsabilité sociétale des organisations: Historique	5
3.2 La responsabilité sociétale aujourd'hui	6
3.3 Caractéristiques de la responsabilité sociétale	7
3.3.1 Généralités	7
3.3.2 Les attentes de la société	7
3.3.3 Le rôle des parties prenantes dans la responsabilité sociétale	8
3.3.4 Intégration de la responsabilité sociétale.....	8
3.3.5 Relation entre responsabilité sociétale et développement durable.....	11
3.4 L'État et la responsabilité sociétale.....	11
4 Principes de la responsabilité sociétale	12
4.1 Généralités	12
4.2 Redevabilité	12
4.3 Transparence	13
4.4 Comportement éthique	13
4.5 Reconnaissance des intérêts des parties prenantes	14
4.6 Respect du principe de légalité	15
4.7 Prise en compte des normes internationales de comportement	15
4.8 Respect des droits de l'Homme	16
5 Identifier sa responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes.....	16
5.1 Généralités	16
5.2 Identifier sa responsabilité sociétale	17
5.2.1 Impacts, intérêts et attentes	17
5.2.2 Identifier les questions centrales et les principaux domaines d'action de responsabilité sociétale	18
5.2.3 La responsabilité sociétale et la sphère d'influence de l'organisation	19
5.3 Identifier les parties prenantes et dialoguer avec elles.....	20
5.3.1 Généralités	20
5.3.2 Identifier les parties prenantes	20
5.3.3 Dialoguer avec les parties prenantes	21
6 Lignes directrices relatives aux questions centrales de responsabilité sociétale	23
6.1 Généralités	23
6.2 Gouvernance de l'organisation.....	25
6.2.1 Vue d'ensemble	25
6.2.2 Principes et considérations.....	26
6.2.3 Structures et processus de prise de décision.....	26
6.3 Droits de l'Homme	27
6.3.1 Vue d'ensemble	27
6.3.2 Principes et considérations.....	29
6.3.3 Droits de l'Homme — Domaine d'action 1: Devoir de vigilance	30
6.3.4 Droits de l'Homme — Domaine d'action 2: Situations présentant un risque pour les droits de l'Homme	30
6.3.5 Droits de l'Homme — Domaine d'action 3: Prévention de la complicité	31
6.3.6 Droits de l'Homme — Domaine d'action 4: Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme.....	33
6.3.7 Droits de l'Homme — Domaine d'action 5: Discrimination et groupes vulnérables	34
6.3.8 Droits de l'Homme — Domaine d'action 6: Droits civils et politiques	36

6.3.9	Droits de l'Homme — Domaine d'action 7: Droits économiques, sociaux et culturels.....	37
6.3.10	Droits de l'Homme — Domaine d'action 8: Principes fondamentaux et droits au travail	38
6.4	Relations et conditions de travail	40
6.4.1	Vue d'ensemble.....	40
6.4.2	Principes et considérations	41
6.4.3	Relations et conditions de travail — Domaine d'action 1: Emploi et relations employeur/employé	42
6.4.4	Relations et conditions de travail — Domaine d'action 2: Conditions de travail et protection sociale	44
6.4.5	Relations et conditions de travail — Domaine d'action 3: Dialogue social.....	45
6.4.6	Relations et conditions de travail — Domaine d'action 4: Santé et sécurité au travail	47
6.4.7	Relations et conditions de travail — Domaine d'action 5: Développement du capital humain	49
6.5	L'environnement.....	49
6.5.1	Vue d'ensemble.....	49
6.5.2	Principes et considérations.....	50
6.5.3	Environnement — Domaine d'action 1: Prévention de la pollution.....	52
6.5.4	Environnement — Domaine d'action 2: Utilisation durable des ressources.....	53
6.5.5	Environnement — Domaine d'action 3: Atténuation des changements climatiques et adaptation	55
6.5.6	Environnement — Domaine d'action 4: Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels	56
6.6	Loyauté des pratiques.....	58
6.6.1	Vue d'ensemble.....	58
6.6.2	Principes et considérations.....	58
6.6.3	Loyauté des pratiques — Domaine d'action 1: Lutte contre la corruption.....	58
6.6.4	Loyauté des pratiques — Domaine d'action 2: Engagement politique responsable.....	59
6.6.5	Loyauté des pratiques — Domaine d'action 3: Concurrence loyale	59
6.6.6	Loyauté des pratiques — Domaine d'action 4: Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur	60
6.6.7	Loyauté des pratiques — Domaine d'action 5: Respect des droits de propriété	61
6.7	Questions relatives aux consommateurs	62
6.7.1	Vue d'ensemble.....	62
6.7.2	Principes et considérations.....	63
6.7.3	Questions relatives aux consommateurs 1: Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats	65
6.7.4	Questions relatives aux consommateurs 2: Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs	66
6.7.5	Questions relatives aux consommateurs 3: Consommation durable.....	67
6.7.6	Questions relatives aux consommateurs 4: Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs.....	69
6.7.7	Questions relatives aux consommateurs 5: Protection des données et de la vie privée des consommateurs	70
6.7.8	Questions relatives aux consommateurs 6: Accès aux services essentiels	71
6.7.9	Questions relatives aux consommateurs 7: Éducation et sensibilisation	72
6.8	Communautés et développement local.....	72
6.8.1	Vue d'ensemble.....	72
6.8.2	Principes et considérations.....	74
6.8.3	Communautés et développement local — Domaine d'action 1: Implication auprès des communautés	76
6.8.4	Communautés et développement local — Domaine d'action 2: Éducation et culture	77
6.8.5	Communautés et développement local — Domaine d'action 3: Création d'emplois et développement des compétences	78
6.8.6	Communautés et développement local — Domaine d'action 4: Développement des technologies et accès à la technologie.....	79
6.8.7	Communautés et développement local — Domaine d'action 5: Création de richesses et de revenus	80
6.8.8	Communautés et développement local — Domaine d'action 6: La santé	82
6.8.9	Communautés et développement local — Domaine d'action 7: Investissement dans la société.....	82

7	Lignes directrices relatives à l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation	83
7.1	Généralités	83
7.2	Relation entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale.....	84
7.3	Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation	85
7.3.1	Devoir de vigilance.....	85
7.3.2	Déterminer la pertinence et l'importance des questions centrales et des domaines d'action pour l'organisation	86
7.3.3	Sphère d'influence d'une organisation	87
7.3.4	Établir des priorités pour aborder des domaines d'action	88
7.4	Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation	89
7.4.1	Sensibiliser et développer les compétences en matière de responsabilité sociétale	89
7.4.2	Définir l'orientation de l'organisation en matière de responsabilité sociétale	90
7.4.3	Intégrer la responsabilité sociétale dans la gouvernance, les systèmes et processus de l'organisation	90
7.5	Communiquer sur la responsabilité sociétale	91
7.5.1	Le rôle de la communication dans la responsabilité sociétale	91
7.5.2	Caractéristiques des informations en matière de responsabilité sociétale.....	92
7.5.3	Types de communication en matière de responsabilité sociétale	92
7.5.4	Dialogue avec les parties prenantes en matière de communication sur la responsabilité sociétale	94
7.6	Améliorer la crédibilité en matière de responsabilité sociétale	95
7.6.1	Méthodes permettant d'améliorer la crédibilité.....	95
7.6.2	Améliorer la crédibilité des rapports et des déclarations en matière de responsabilité sociétale	95
7.6.3	Résoudre les conflits ou les désaccords entre une organisation et ses parties prenantes	96
7.7	Revoir et améliorer les actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité sociétale	96
7.7.1	Généralités	96
7.7.2	Surveiller les activités en matière de responsabilité sociétale	97
7.7.3	Passer en revue les progrès et les performances d'une organisation en matière de responsabilité sociétale.....	98
7.7.4	Améliorer la fiabilité de la collecte et de la gestion des données et informations.....	99
7.7.5	Améliorer les performances	99
7.8	Initiatives volontaires en matière de responsabilité sociétale	100
7.8.1	Généralités	100
7.8.2	Le caractère volontaire de la participation	100
7.8.3	Considérations	101
7.8.4	Notes relatives à l'Annexe A	101
	Annexe A (informative) Exemples d'initiatives volontaires et d'outils en matière de responsabilité sociétale.....	103
	Annexe B (informative) Abréviations	117
	Bibliographie.....	117
	Index	127

Figures

Figure 1 — Vue d'ensemble de l'ISO 26000	xii
Figure 2 — Relation entre une organisation, ses parties prenantes et la société.....	18
Figure 3 — Les sept questions centrales	24
Figure 4 — Intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation	84

Encadrés

Encadré 1 — Informations succinctes destinées à l'utilisateur de la présente Norme internationale.....	xi
Encadré 2 — Egalité entre hommes et femmes et responsabilité sociétale	9
Encadré 3 — L'ISO 26000 et les petites et moyennes organisations (PMO).....	10
Encadré 4 — Appréhender la complicité	16
Encadré 5 — Bénéfices de la responsabilité sociétale pour une organisation.....	25
Encadré 6 — La Charte internationale des droits de l'Homme et les principaux instruments des droits de l'Homme	28
Encadré 7 — Travail des enfants	40
Encadré 8 — L'Organisation internationale du travail	41
Encadré 9 — Comités mixtes salariés/direction pour la santé et la sécurité.....	48
Encadré 10 — Exemples d'actions entreprises pour s'adapter aux changements climatiques	56
Encadré 11 — Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur.....	63
Encadré 12 — Règlement des litiges avec les consommateurs	70
Encadré 13 — Objectifs du Millénaire pour le développement	75
Encadré 14 — Principales activités d'une organisation contribuant au développement local	76
Encadré 15 — Rapport sur la responsabilité sociétale.....	94
Encadré 16 — Initiatives certifiables et initiatives liées aux intérêts commerciaux ou économiques	102
Encadré 17 — Non-approbation des initiatives par l'ISO	104

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO 26000 a été élaborée par l'ISO/TMB, Groupe de travail sur la Responsabilité sociétale.

La présente Norme internationale a été élaborée suivant une approche multi-parties prenantes avec la participation d'experts de plus de 90 pays et de 40 organisations internationales ou ayant une assise régionale étendue, couvrant différents aspects de la responsabilité sociétale. Ces experts étaient originaires de six groupes différents de parties prenantes: les consommateurs, les pouvoirs publics, l'industrie, les travailleurs, les organisations non gouvernementales (ONG) et les services, le conseil, la recherche, l'enseignement et autres. En outre, des dispositions spécifiques ont été prises pour parvenir à un équilibre entre les pays en développement et les pays développés et assurer une contribution équilibrée des hommes et des femmes dans les groupes de rédaction. Bien que des efforts aient été déployés pour assurer une participation équilibrée de tous les groupes de parties prenantes, l'équilibre véritable parmi les parties prenantes s'est vu limité par divers facteurs comme la disponibilité des ressources et la nécessité de maîtriser la langue anglaise.