

# JOURNEE MONDIALE DE LA QUALITE

## AU DELA DE LA QUALITE LA RESPONSABILITE SOCIETALE



### TUNIS LE 13 NOVEMBRE 2014

Par Djenidi BENDAOUD

# INTRODUCTION

Les années 1980 ont été celles de la Qualité; des milliers d'organisations et d'entreprises ont soumis leurs processus aux exigences de la norme ISO 9001 . Au milieu des années 1990, une prise de conscience de plus en plus pressante des enjeux environnementaux s'est concrétisée par la publication de la norme ISO 14001. Nous voici maintenant à l'aube de la deuxième décennie du troisième millénaire et une toute nouvelle norme s'adresse à toutes les organisations : la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale.

La mondialisation, une plus grande mobilité et une meilleure accessibilité, ainsi que la généralisation des possibilités de communications instantanées impliquent que les organisations de par le monde n'ont plus aucun mal à avoir connaissance des décisions et des activités d'autres organisations, qu'elles soient situées à proximité ou éloignées. Ces facteurs donnent la possibilité aux organisations de bénéficier de nouvelles pratiques et de nouveaux moyens pour résoudre les problèmes.



Cela implique que les décisions et activités des organisations sont de plus en plus soumises au regard d'une grande variété de groupes et d'individus. Les politiques ou pratiques déployées par les organisations dans les différents lieux peuvent être aisément comparées.

L'envergure mondiale de certaines questions touchant à l'environnement et à la santé, la reconnaissance d'une responsabilité mondiale pour combattre la pauvreté, une interdépendance financière et économique croissante et des chaînes de valeur géographiquement plus dispersées impliquent que la portée de questions auxquelles est confrontée l'organisation peut largement dépasser l'environnement immédiat dans lequel elle est implantée.

Des instruments comme la Déclaration de Rio sur le développement et l'environnement, la Déclaration de Johannesburg sur le développement durable, les Objectifs du millénaire en matière de développement et la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail soulignent cette interdépendance au niveau mondial.



Dans un contexte de crise économique et financière sur fond de crise écologique, la société cherche de nouveaux modèles de gouvernance. Le développement durable et la responsabilité sociétale prônés depuis ces dernières décennies apparaissent comme des solutions pour pallier aux conséquences de ces crises. Le concept de développement durable est alors progressivement décliné à tous les niveaux de gouvernance et prend de plus en plus d'ampleur. Aujourd'hui, les politiques en faveur du développement durable se sont multipliées au regard des nombreux accords et conventions passés au niveau international, des stratégies en faveur du développement durable au niveau nationale et des différentes politiques mises en oeuvre au niveau des collectivités locales



La responsabilité sociétale des organisations (RSO) est une orientation stratégique et un ensemble de pratiques qu'une organisation décide d'adopter pour accomplir de manière efficace sa mission : il n'est pas possible d'obtenir le droit d'exercer ses activités sans le consentement des principales parties prenantes; il n'est pas possible de développer ses marchés sans une réputation d'organisation responsable et sans faire la preuve que cette réputation est fondée; il n'est pas possible d'obtenir de financement sans respecter les principes de bonne gouvernance.

Dans ce contexte, agir conformément aux principes de la RSO devient une nécessité pour toute organisation..Il s'agit pour elles non seulement d'un moyen de contribuer au projet général de développement durable, mais aussi d'une façon de s'assurer une place enviable dans leur champ économique.



# GENESE DE LA NORME ISO 26000

## Historique :

C'est au début du siècle et à la demande de groupes de consommateurs que l'ISO se mit à réfléchir à une norme sur les rapports entre les entreprises et la Société, c'est-à-dire la responsabilité sociale de l'entreprise. Débutés en 2005 sous un double patronage brésilien et suédois, les travaux ont duré cinq ans, Des experts venant de plus de 80 pays ont participé aux travaux. La norme fut votée en septembre 2010 et la publication officielle eut lieu le 4 novembre 2010.

Les lignes directrices d'ISO 26 000 s'inspirent de l'existant (les « meilleures pratiques » développées par les initiatives socialement responsables dans les secteurs public et privé) et sont cohérentes avec les déclarations et conventions de l'Organisation des Nations Unies et de ses institutions spécialisées,

l'ISO a établi un protocole d'accord avec l'Organisation Internationale du Travail pour garantir la cohérence d'ISO 26 000 avec les normes de celle-ci, et coopéré avec le Bureau du Pacte Mondial de l'ONU et l'OCDE.

## L'ISO 26000 un cadre pour une démarche de progrès

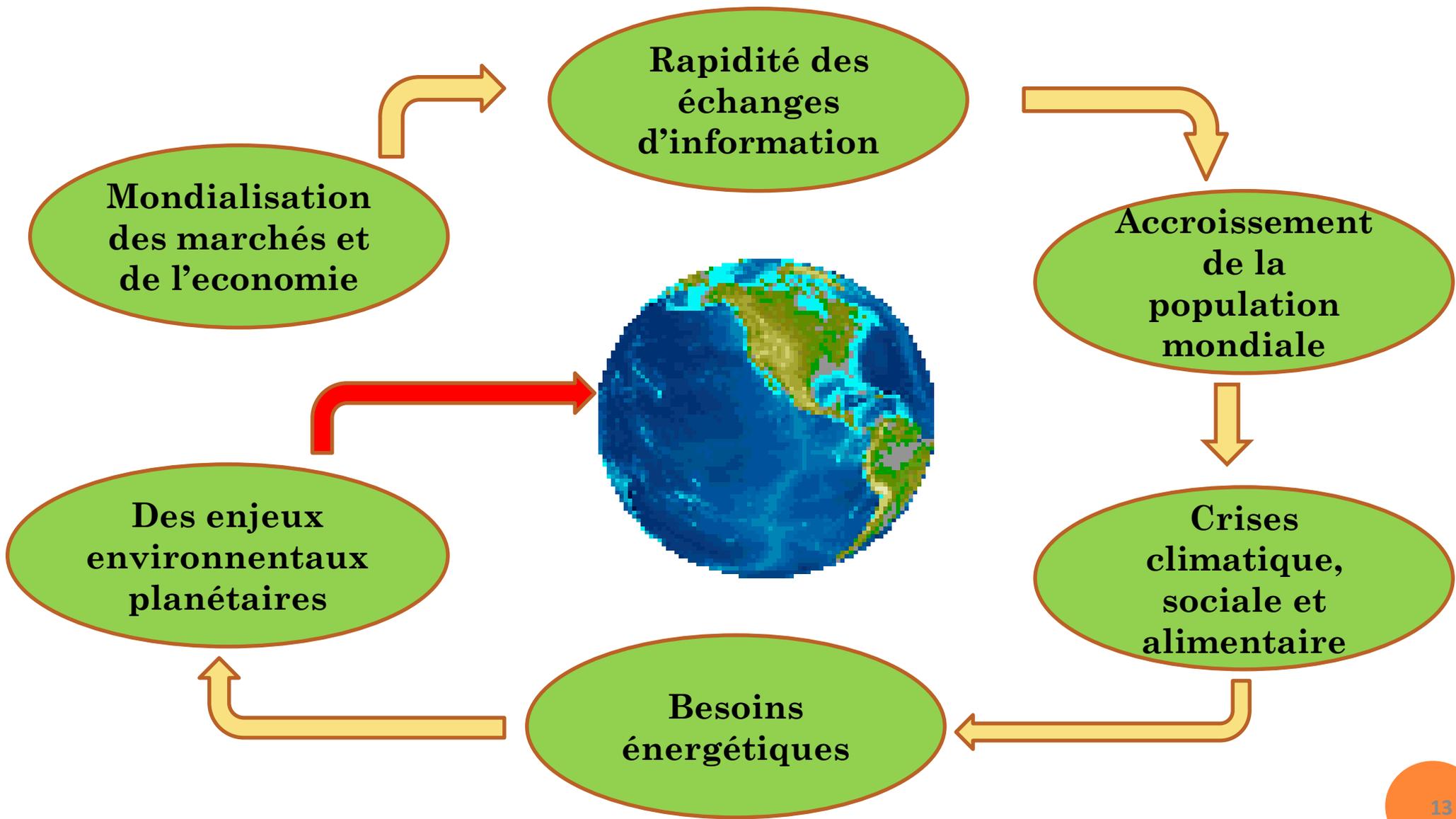
La norme ISO 26000 s'inscrit dans une recherche de performance globale de l'organisation. Elle pousse à remettre en question les pratiques des organisations qui s'y engagent (réduction des risques, qualité du dialogue social, rapport de l'organisation avec son territoire, attractivité pour de futurs embauchés, amélioration des relations avec les entreprises, les fournisseurs, les pairs, la communauté au sein de laquelle elle intervient, productivité...) et incite à travailler différemment. L'organisation est fondamentalement incluse dans notre société. Elle ne peut vivre en autarcie et rester indifférente aux problèmes économiques, sociaux ou environnementaux qui se posent. Une démarche ISO 26000 peut ainsi constituer un formidable levier de croissance pour l'organisation : nouveaux clients, nouveaux marchés...

## Contenu de la norme ISO 26000 :

Batie sur un socle constitué de sept principes fondamentaux ( la redevabilité, la transparence, le comportement éthique, la reconnaissance des intérêts des parties prenantes, le respect du principe de légalité, la prise en compte des normes internationales de comportement et le respect des droits de l'homme ) la norme ISO 26000 donne des recommandations d'actions dans les domaines ( ou questions centrales ) suivants :

1. Gouvernance
2. Droits de l'homme
3. Relation et conditions de travail
4. L'environnement
5. Loyauté des pratiques
6. Questions relatives aux consommateurs
7. Communauté et développement local

# LES GRANDS ENJEUX SOCIÉTAUX



# CONSTATS

---

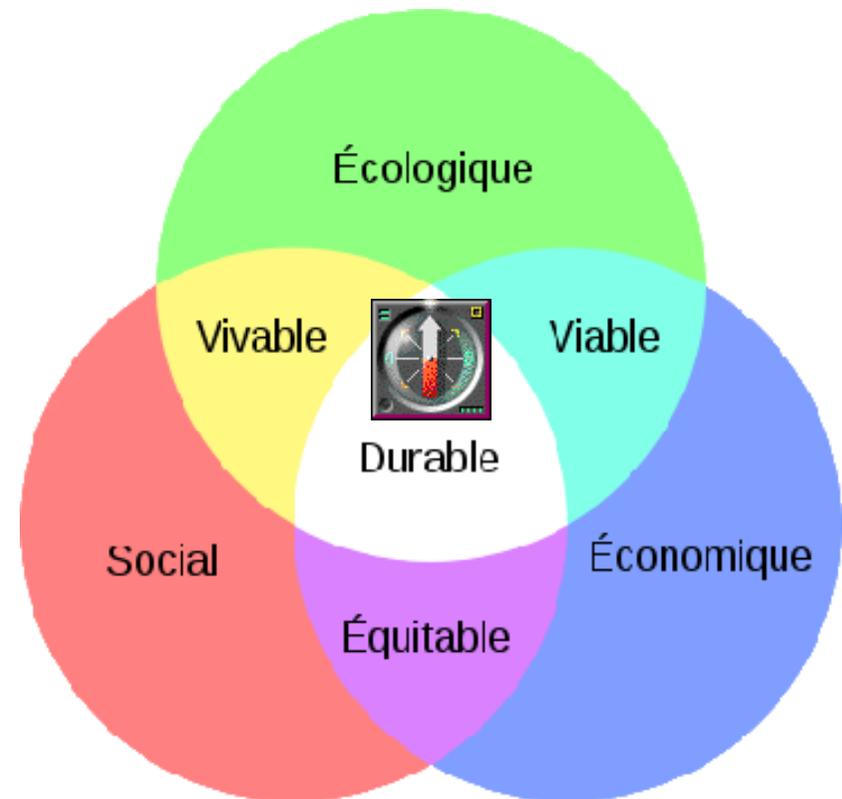
- ✓ Plus grande prise de conscience de ces enjeux de la part de beaucoup d'acteurs ( gouvernement, entreprises, association )
- ✓ **Les entreprises sont de plus en plus sollicitées**
- ✓ **Besoin « d'outils » pour comprendre et mettre en œuvre les stratégies de développement durable**

# LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

---

Depuis le rapport Brundtland de 1987, le développement durable est considéré comme :

*« un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ».*



# DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITE SOCIETALE DES ORGANISATIONS ( RSO )

---



La RSO est la contribution des organisations à un développement durable

La norme ISO 26000 propose une méthode pour permettre le déploiement des stratégies de Développement Durable

# LA NORME ISO 26000

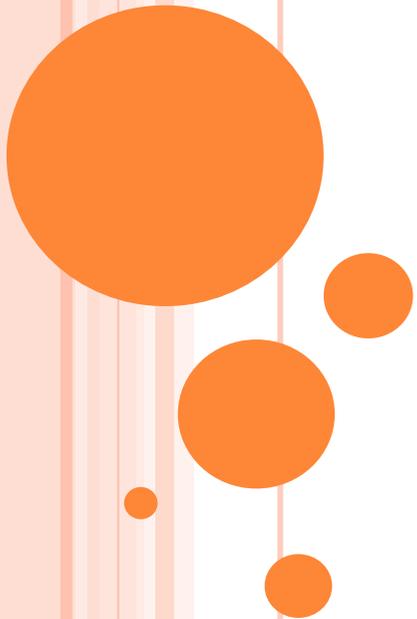


La norme ISO 26000 est un document qui décrit :

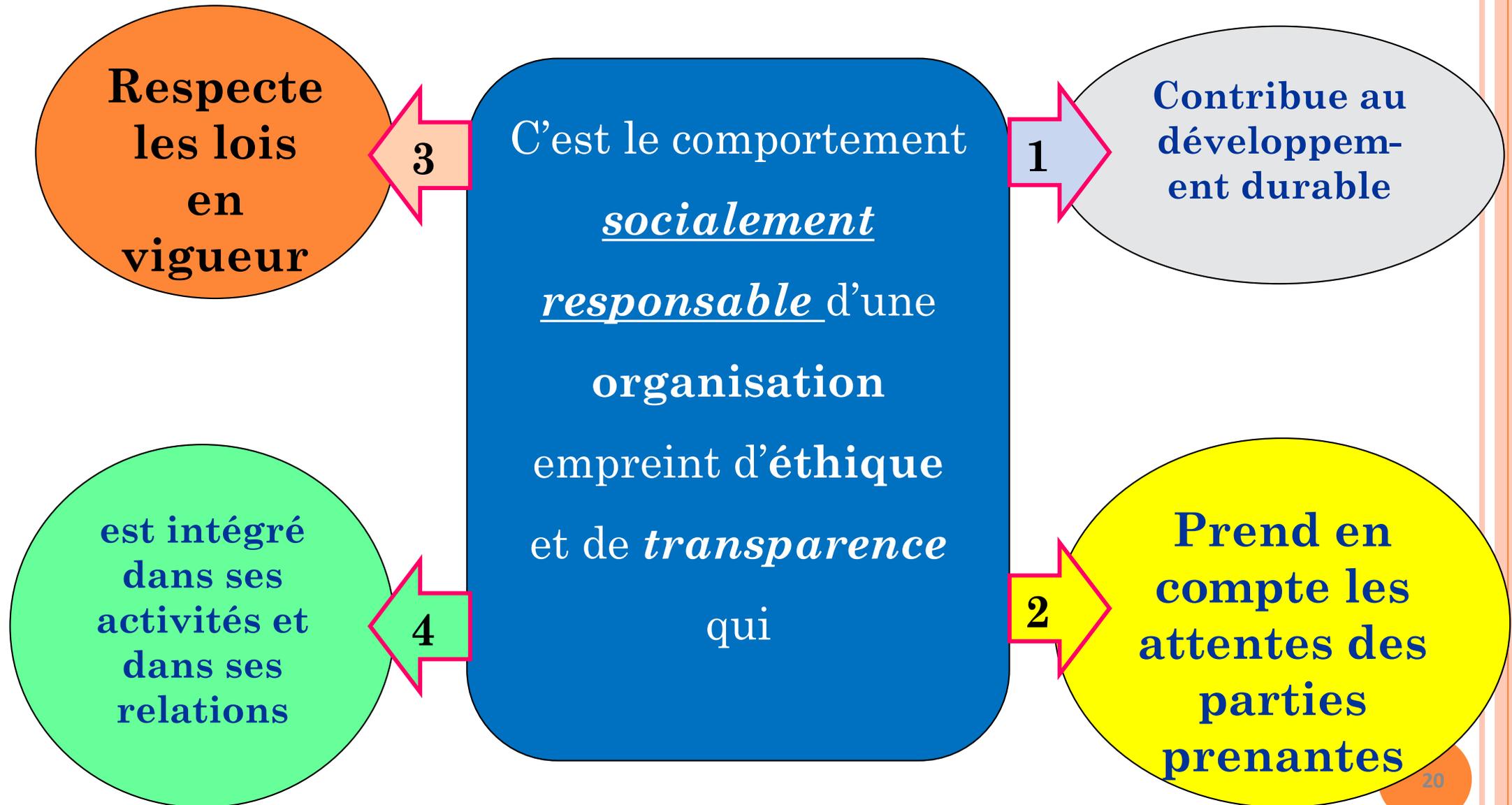


1. Ce qu'est la responsabilité sociétale
2. Les principes à mettre en œuvre
3. Les questions centrales de la RS
4. La mise en œuvre de la démarche RS dans l'organisation

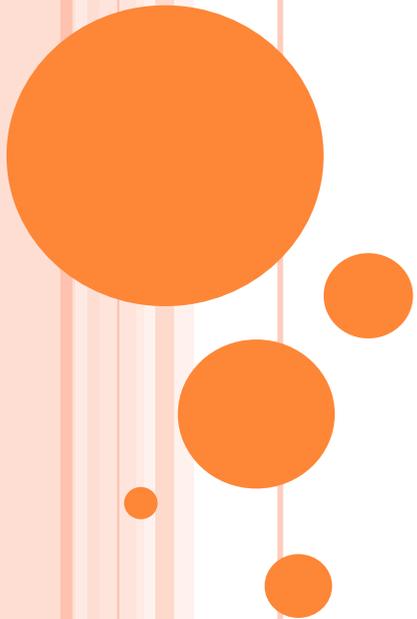
# **QU'EST CE QUE LA RESPONSABILITE SOCIETALE ?**



# RSO : DEFINITION



# **LES 7 PRINCIPES DE LA RESPONSABILITE SOCIETALE**



Redevabilité

capacité de répondre de ses impacts sur toutes les facettes de la société en lien avec ses actions ou décisions...

Transparence

des actes et décisions quand elles ont une incidence sur la société .  
Diffusion claire des politiques, source et emploi des fond...

Comportement éthique

équité, honnêteté et intégrité, préoccupation d'autrui, déclaration et affichage des valeurs....

Intérêts des PP

Identification des parties prenantes de chaque domaine d'intervention ou de décision, prise en compte de leurs intérêts...

Principe de légalité

reconnaissance de la primauté du droit, de la nécessité pour une entreprise de respecter toutes les lois applicables...

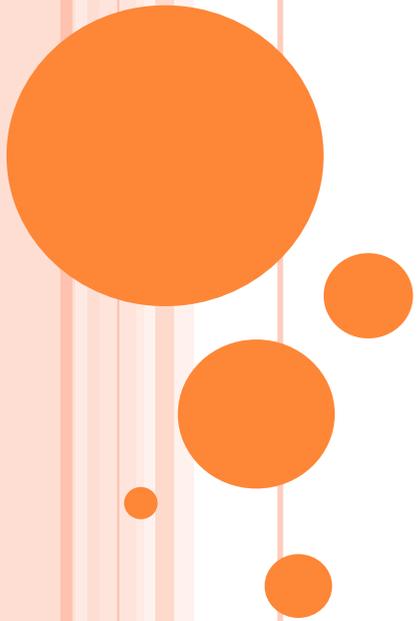
Normes internationales de comportement

en compléments ou en remplacement des règles de droit locales...

Droits de l'homme

respect de la déclaration universelle des droits de l'homme,...

# LES 7 QUESTIONS CENTRALES



**Communauté  
et dév. local**

**Droits de  
l'Homme**

**Environnem  
ent**



**Conditions  
et relations  
de travail**

**Questions  
relatives aux  
consommateurs**

**Loyauté  
des  
pratiques**



# La gouvernance :

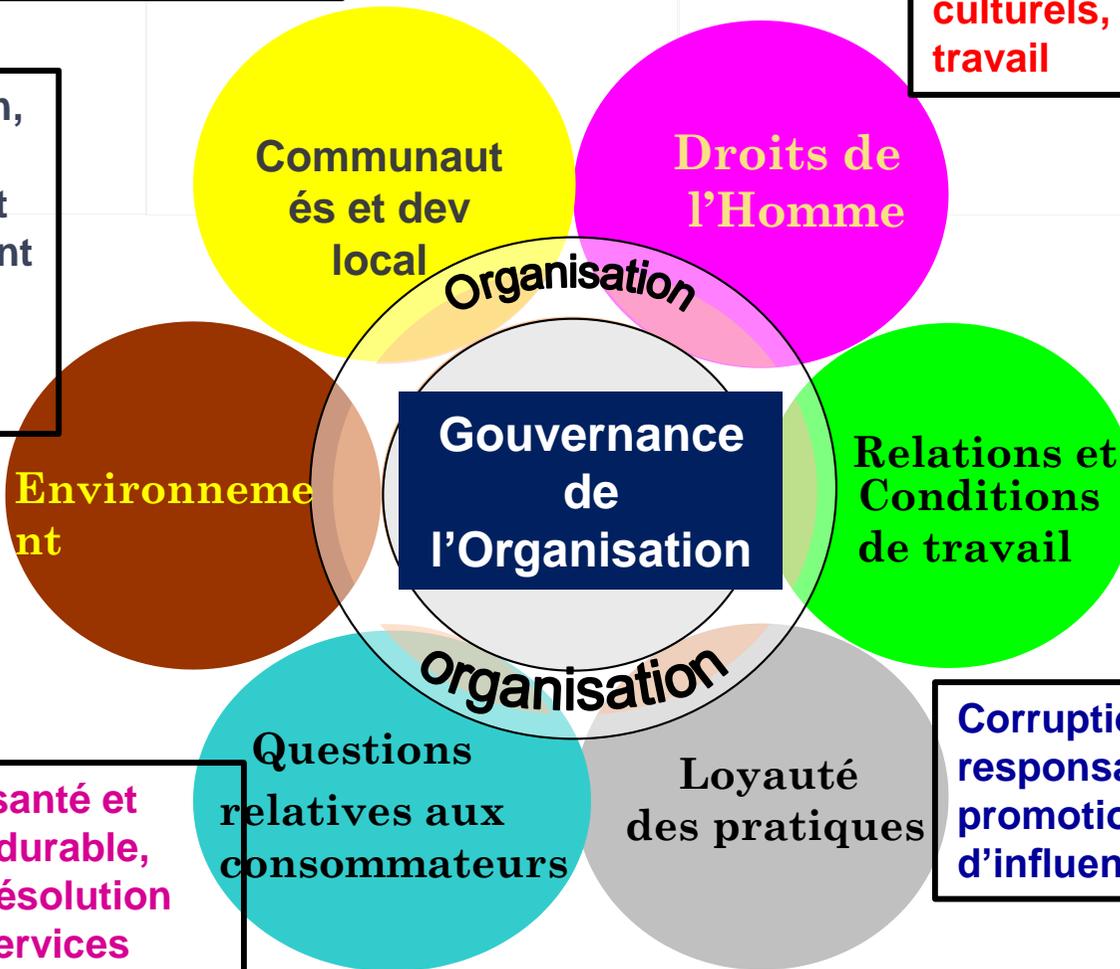
c'est la manière dont on prend les décisions, dans le respect des principes et des pratiques de responsabilité , ce qui implique de

- équilibrer les pouvoirs
- préciser les processus de communication,
- utiliser correctement et efficacement les ressources financières,
- permettre une revue périodique du processus de gouvernance

**Ancrage territorial, éducation et culture, emploi et développement des compétences, technologies, création de richesses et de revenus, santé, investissement social**

**Situation à risques et complicité, Discriminations, Droits civils, politiques, économiques, sociaux et culturels, Droits fondamentaux au travail**

**Prévention de la pollution, utilisation durable des ressources, adaptation et lutte contre le changement climatique, protection et restauration de l'environnement naturel.**

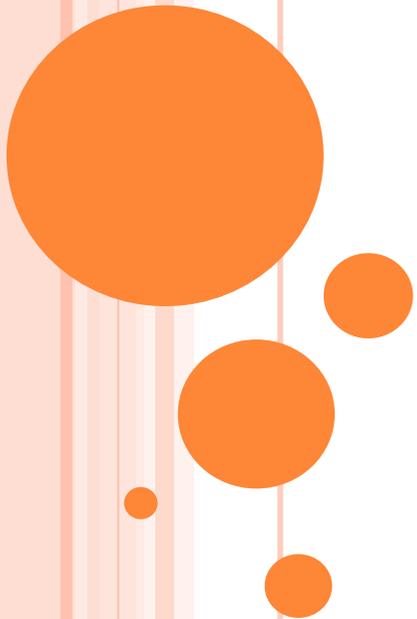


**Emploi, condition de travail et protection sociale, dialogue social, santé et sécurité au travail, développement des ressources humaines**

**Corruption, engagement politiquement responsable, concurrence loyale, promotion de la RS dans la sphère d'influence Respect de la propriété**

**Marketing, info, contrat, santé et sécurité, consommation durable, éducation, après vente, résolution des conflits, accès aux services**

# **INTÉGRATION DE LA RS DANS LES ORGANISATIONS**



APPRÉHENDER ET COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA RS



DETERMINER LES QUESTIONS CENTRALES PERTINENTES



IDENTIFIER ET ÉVALUER LA SPHÈRE D'INFLUENCE



SENSIBILISER ET DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES RS



INTÉGRER LES PRINCIPES DE LA RS DANS LE MANAGEMENT

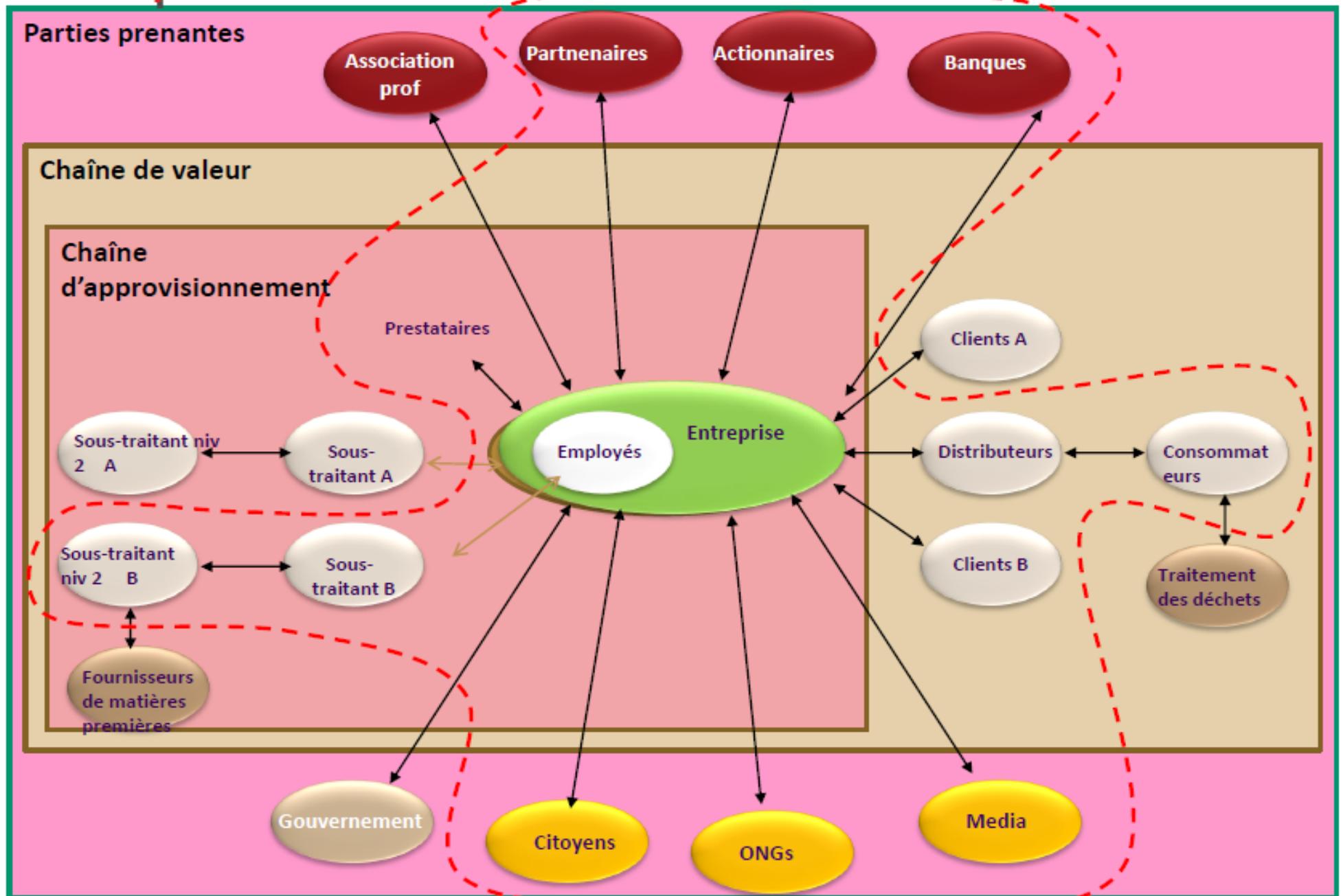


AMÉLIORER LES PERFORMANCES ET LA CREDIBILITE

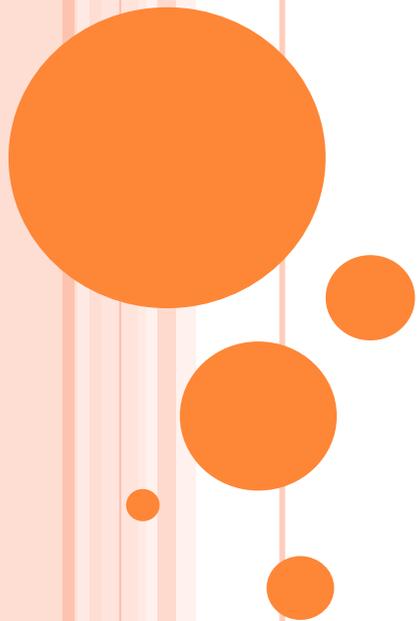


SURVEILLER LES ACTIVITÉS EN MATIÈRE DE RS

# Sphère d'influence



# **LES AVANTAGES DE LA MISE EN ŒUVRE DE L'ISO 26000**



- ✓ **Permet l'anticipation** : De la réglementation, des comportements, des marchés, etc.
- ✓ **Permet d'être informé et de participer** aux décisions pour le développement local
- ✓ **Stabilise la chaîne d'approvisionnement** par des relations claires entre l'amont et l'aval : achats et Investissements Socialement Responsables-circuits courts...
- ✓ **Donne de la cohérence** à l'ensemble des initiatives et démarches déjà mises en œuvre : fédère les certifications et les bonnes pratiques déjà en place

- ✓ **Permet de valider et d'ajuster** le modèle économique de l'entreprise : mieux répondre à la demande actuelle et future
- ✓ **Favorise une prise de décision** sur le moyen et long terme : meilleure appréhension des attentes de la société et des parties prenantes
- ✓ **Accroît la loyauté et l'implication** des employés : contribue au dialogue social

✓ Améliore :

- l'organisation et les pratiques dans la gestion des risques
- la réputation, la crédibilité et la confiance accordée par l'opinion publique
- la compétitivité et le développement des partenariats
- la sécurité et la santé des travailleurs
- la productivité



MERCI