

ISO 26000 et ISO 9001: quel est le lien entre la responsabilité sociétale et la qualité?



Ornella CILONA, Présidente de la Commission sur la
Responsabilité Sociale des Organisations, UNI (Organisme Italien
de la Normalisation)

Tunis, 13/11/2014



La Commission RSE de l'UNI

L'Organisme Italien de la Normalisation UNI a établi en 2003 une Commission technique nationale sur la RSE, qui réunit des représentants du gouvernement, des syndicats, des organisations patronales, des associations de consommateurs, des universités et des experts dans le domaine.

Ce comité a participé activement dans le processus de rédaction de la norme ISO 26000 et participe maintenant à la rédaction de deux nouvelles normes ISO en matière de gestion des ressources humaines et d'approvisionnement durable.



ISO 9000: une famille de normes pour le management de la qualité

ISO 9001:2008 – établit le système de management de la qualité

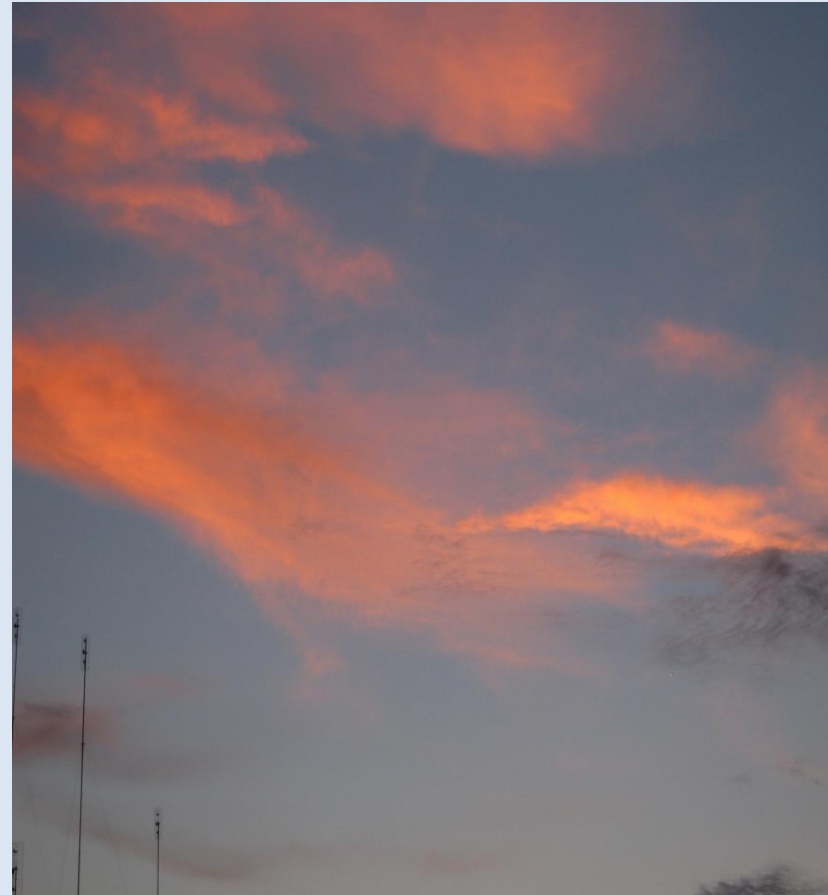
ISO 9000:2005 – notions fondamentales et terminologie

ISO 9004:2009 – comment augmenter l'efficacité d'un système de management de la qualité

ISO 19011:2011 – lignes directrices pour les audits internes et externes des systèmes de management de la qualité

ISO 9001: une des normes les plus connues de l'ISO

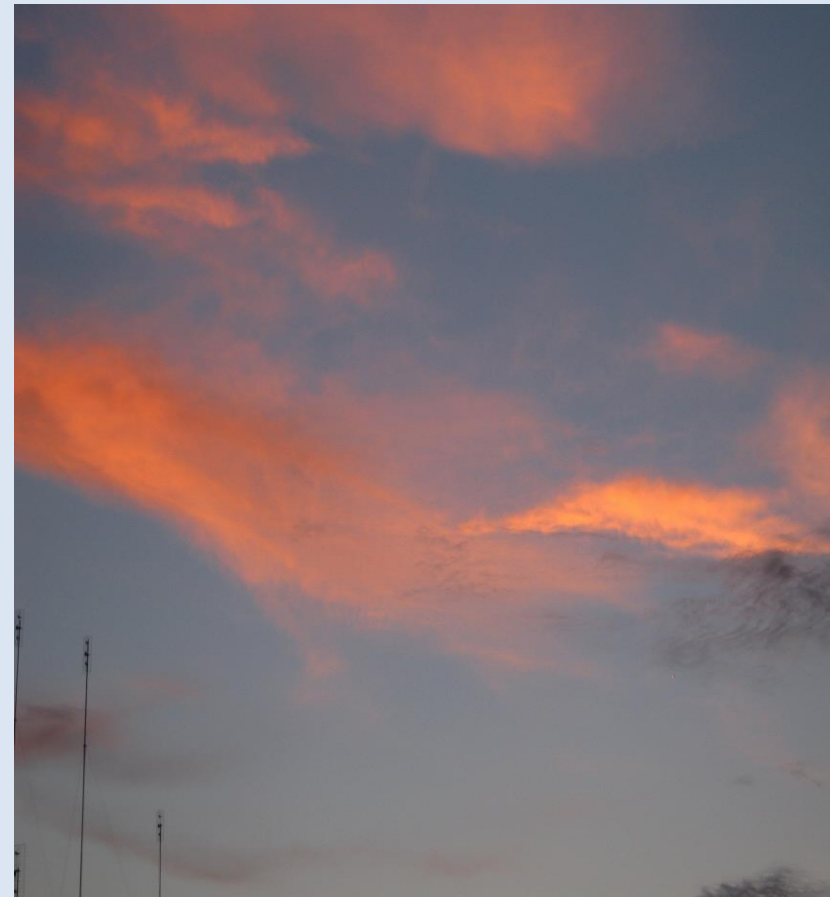
- ISO 9001 spécifie les exigences fondamentales se rapportant à un système de management de la qualité (SMQ), auxquelles un organisme doit satisfaire pour démontrer son aptitude à fournir régulièrement des produits qui améliorent la satisfaction des clients, en conformité avec les lois et règlements applicables.
- En Italie, plus de 137.000 entreprises sont certifiées ISO 9001.



ISO 9001: une des normes les plus connues de l'ISO (2)

La norme contient cinq chapitres sur:

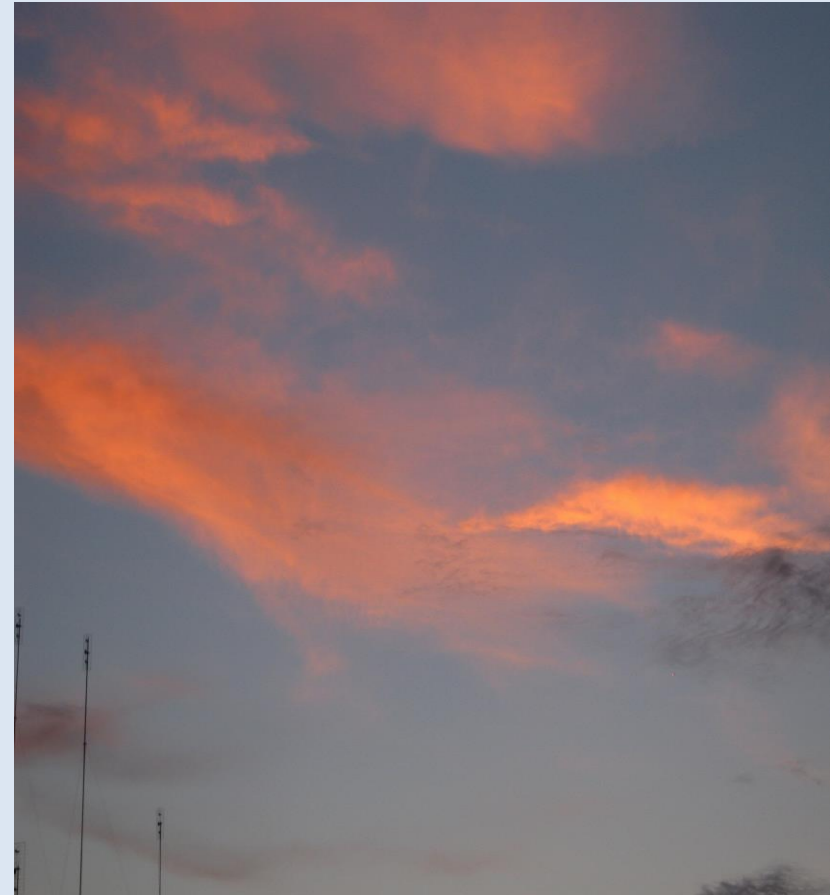
- Exigences générales du système de management de la qualité et de la documentation;
- Responsabilité de la direction, orientation donnée, politique, planification et objectifs;
- Management et mise à disposition des ressources;
- Réalisation du produit et management des processus;
- Mesures, surveillance, analyse et amélioration.



ISO 9001: une des normes les plus connues de l'ISO (3)

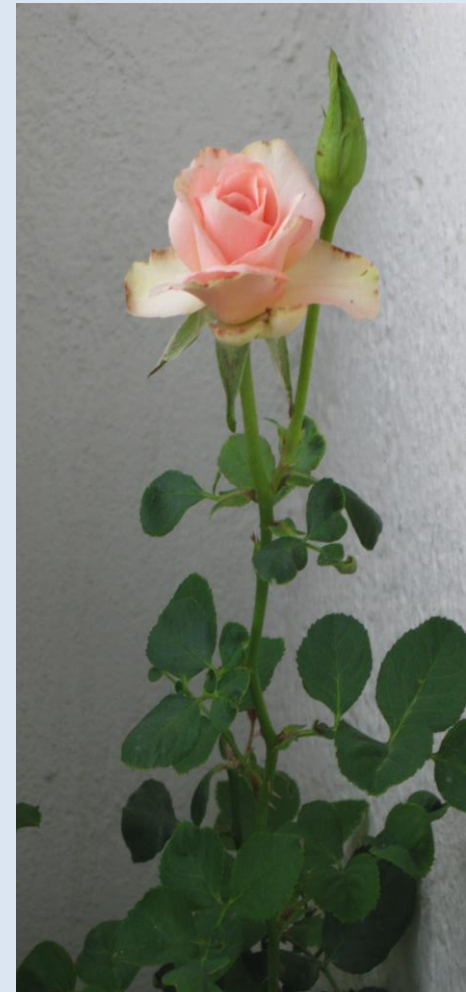
La première série de ISO 9000 à été publiée en 1987.

Depuis, plus d'un million d'organisations dans 178 Pays ont obtenu la certification ISO 9001.



ISO 26000: une des normes les plus innovants de l'ISO

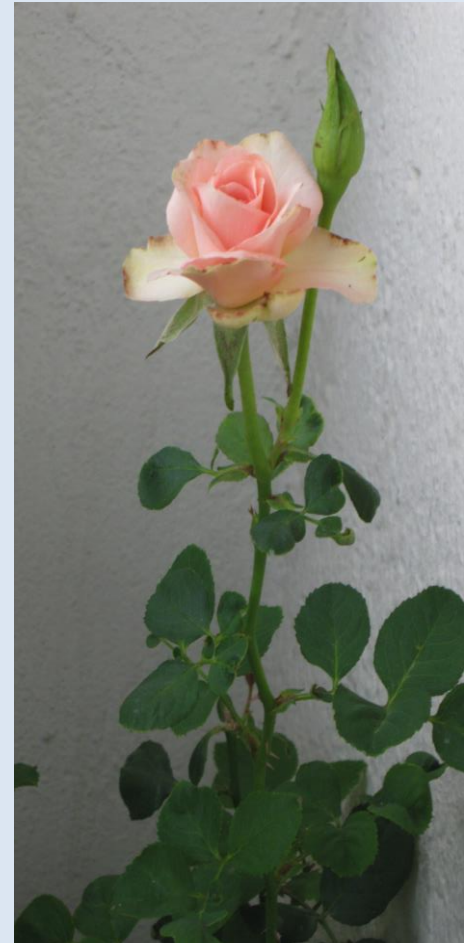
- Fournit aux organisations des lignes directrices sur la responsabilité sociétale.
- Plus de 90 Pays et 600 experts ont pris part à l'élaboration de cette norme.
- N'est pas une norme de système de management et n'est pas destinée ni appropriée à des fins de certification.
- Le processus d'élaboration de cette norme à impliqué six catégories de parties prenantes: industrie, consommateurs, ONG, travailleurs, gouvernements, conseil et recherche.



ISO 26000: une des normes les plus innovants de l'ISO (2)

Les sept principes de responsabilité sociétale énoncés dans ISO 26000 sont:

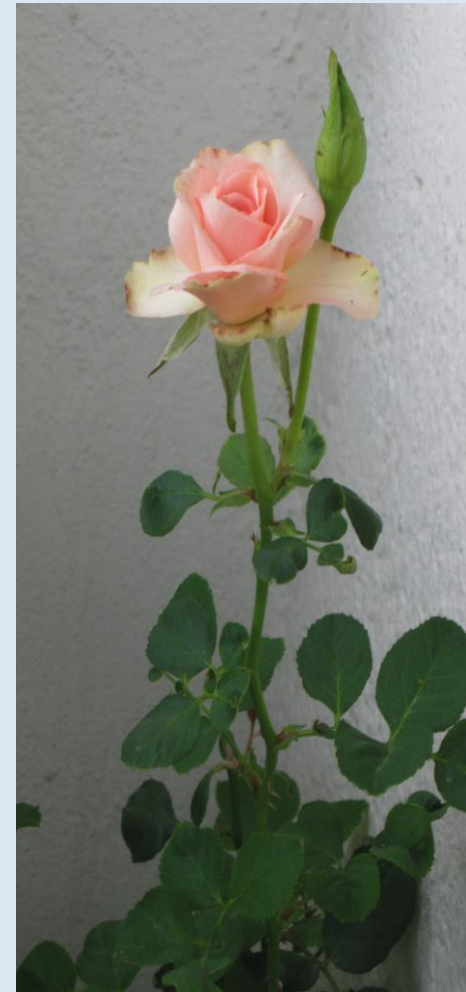
- Redevabilité (“rendre compte”)
- Transparence;
- Comportement éthique;
- Reconnaissance des intérêts des parties prenantes;
- Respect du principe de légalité;
- Prise en compte des normes internationales de comportement;
- Respect des droits de l’homme



ISO 26000: une des normes les plus innovants de l'ISO (3)

Les sept questions centrales de responsabilité sociétale énoncés dans ISO 26000 sont:

- Gouvernance de l'organisation;
- Les droits de l'homme;
- Les relations, conditions de travail;
- L'environnement;
- La loyauté des pratiques;
- Les questions relatives aux consommateurs;
- L'engagement sociétal/communauté et développement local



Regarder vers l'avenir



La responsabilité sociétale couvre aussi la qualité globale des filières d'approvisionnement et de la sous-traitance. La RSE se traduit, donc, aussi en programmes d'assurance qualité. Un des avantages de la RSE est, en fait, l'innovation par l'augmentation de la qualité du service.

La crise mondiale a sans aucun doute mis l'accent sur un nouveau modèle de développement économique et social, étroitement lié aux principes de la durabilité et à la nécessité d'une nouvelle relation entre les clients et les entreprises.

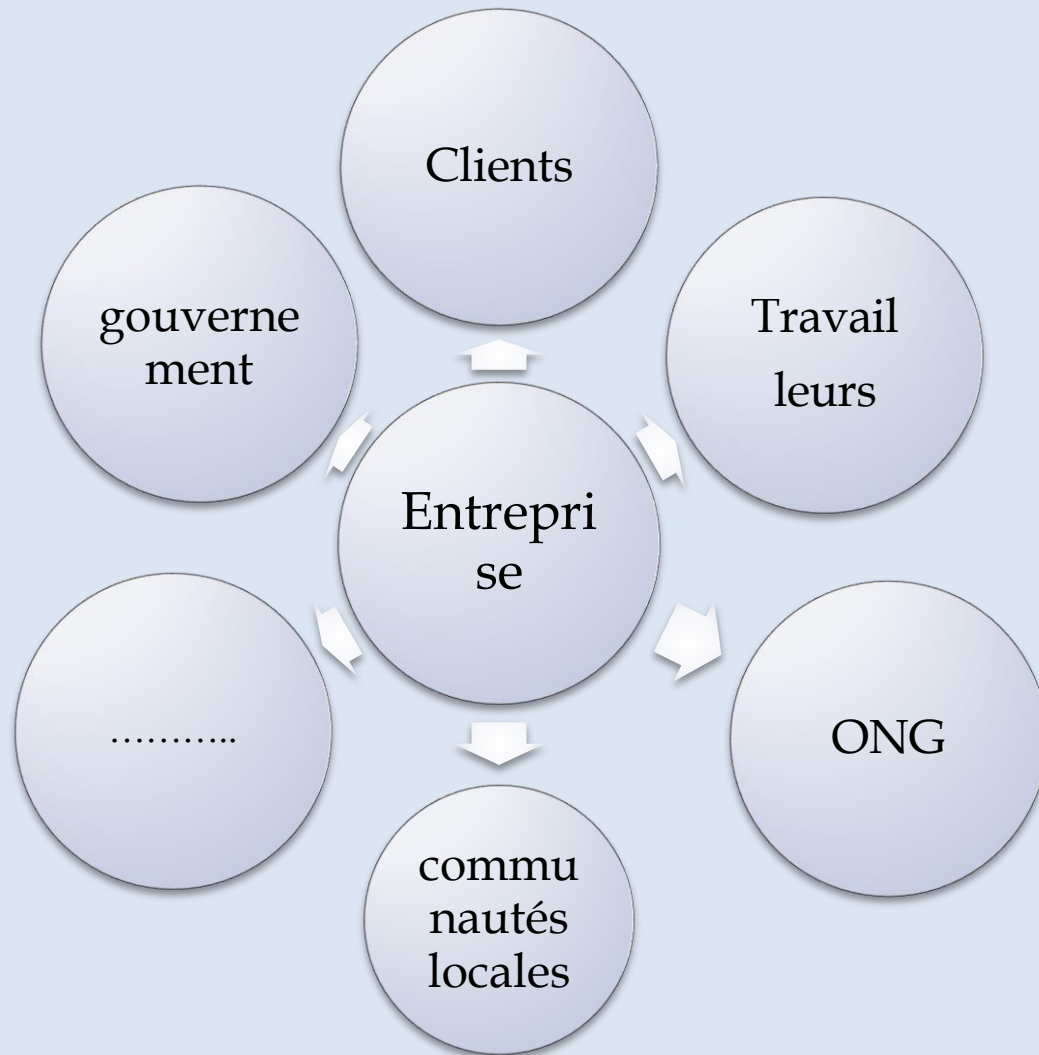
Quelle relation entre ISO 9001 et ISO 26000?

- Les deux concepts de la qualité et de la responsabilité sociétale sont aujourd'hui de plus en plus connectés à l'autre.
- ISO 26000 est compatible avec ISO 9001. Les organisations qui appliquent ISO 26000 peuvent, par exemple, décider d'appliquer aussi ISO 9001, pour optimiser la relation client.
- La révision de ISO 9001 conduira à une plus grande complémentarité entre cette norme et ISO 26000.

Quelle relation entre ISO 9001 et ISO 26000? (2)

- La revision de ISO 9001 conduira à une plus grande complémentarité entre cette norme et ISO 26000. La norme ISO 9001: 2015, prévue pour l'année prochaine, souligne en effet, la notion de “parties prenantes”, présente dans les fondaments de ISO 26000. Et les clients sont un des parties prenantes des entreprises et des organisations.

Les parties prenantes des entreprises



Quelle relation entre ISO 9001 et ISO 26000? (3)

Selon Dominique Maufrand, Présidente du MFQ (Mouvement Français pour la Qualité), “Les démarches Qualité et RSE sont complémentaires et indispensables pour assurer la rentabilité des entreprises et leur durabilité”.

Quelle relation entre ISO 9001 et ISO 26000? (4)

- ✓ Une démarche de qualité (ISO 9001) consiste pour une entreprise “à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences des clients” et elle vise “à accroître la satisfaction de ses clients”.
- ✓ Une démarche de RSE (ISO 26000) concerne l’ensemble des parties prenantes qui sont impactées par les activités de l’entreprise.

Grazie per l'attenzione

