



**COMMENT RÉPONDRE AUX BESOINS D'AUJOURD'HUI  
EN GARDANT UN Oeil SUR DEMAIN**

**ISO 26000 – RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE**

**SERVICES D'ÉVALUATION ET DE FORMATIONS DE SGS**

**SGS**

# ISO 26000

## – LIGNES DIRECTRICES RELATIVES A LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Tous les jours, les titres des journaux nous rappellent l'état de notre monde. D'un point de vue environnemental, économique, humain ou encore de société, la question reste la même : que nous réserve l'avenir ? Porteuse d'inquiétudes et d'incertitudes, la réponse à cette question est néanmoins reconnue comme un grand défi d'envergure mondiale car elle ouvre des perspectives positives pour le futur. Une chose est sûre cependant : pour être respectée à son tour, une entreprise doit être respectueuse de l'environnement et des droits de l'homme. Chaque organisation, quelle qu'elle soit, doit entreprendre des actions visant à rendre notre monde meilleur pour les générations actuelles et futures. Les entreprises qui n'intègrent pas un comportement socialement responsable dans leurs stratégies, systèmes et pratiques risquent de céder du terrain à la concurrence. Les clients, le personnel, les parties prenantes, les investisseurs, les partenaires commerciaux, les gouvernements et les communautés soutiennent en effet de moins en moins les entreprises peu soucieuses de notre planète et du bien-être des citoyens.

La nouvelle norme ISO 26000 a pour objectif de promouvoir le développement durable, et ce, en fournissant aux organisations un cadre destiné à mesurer leur niveau d'engagement en matière de comportement socialement responsable. Cette norme étudie le comportement d'une organisation afin de déterminer dans quelle mesure celle-ci, de manière transparente et éthique :

- contribue au développement durable, y compris dans les domaines de la santé et du bien-être de la société,
- écoute les besoins et les attentes des parties prenantes,
- est conforme vis-à-vis des lois applicables et des normes internationales,
- intègre et met en œuvre ces comportements à tous ses niveaux.

### QU'EST-CE QUE LA NORME ISO 26000 ?

Lancée en novembre 2010, la norme ISO 26000 fournit des recommandations en matière de responsabilité sociétale. Cette norme souligne les meilleures pratiques et domaines d'actions pour permettre à l'organisation d'intégrer un comportement socialement responsable dans ses stratégies, systèmes, pratiques et processus et faire adopter ce comportement par ses parties prenantes.

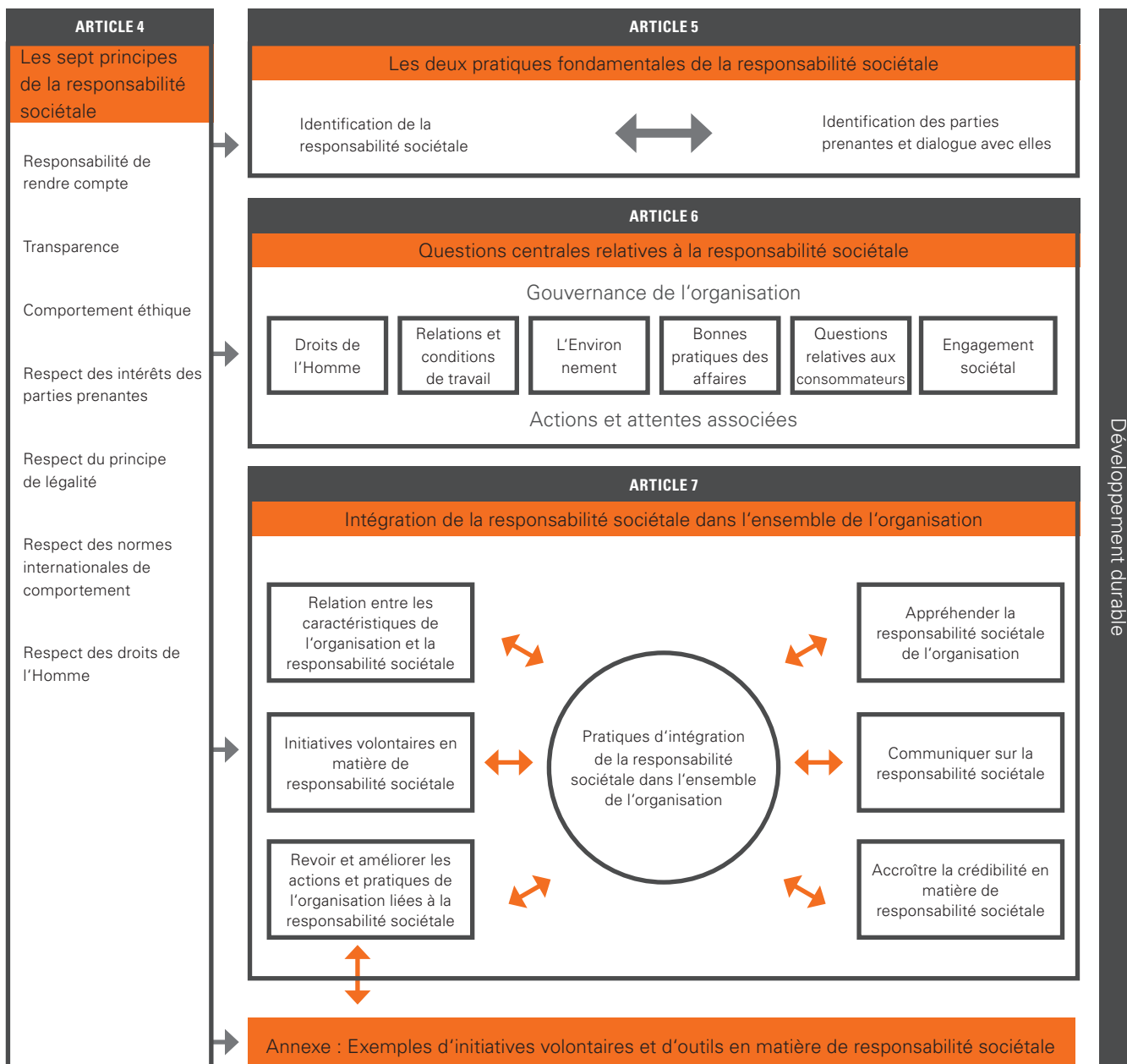
La norme ISO 26000 répond à un ensemble de sujets clés liés aux problèmes sociaux et environnementaux, dans le but de promouvoir le développement durable.

Cette norme se compose de sept chapitres et d'une annexe :

1. Domaine d'application,
2. Termes, définitions et abréviations,
3. Appréhender la responsabilité sociétale,
4. Principes de la responsabilité sociétale,
5. Identifier la responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes,
6. Lignes directrices relatives aux questions centrales de responsabilité sociétale :
  - Gouvernance de l'organisation,
  - Droits de l'Homme,
  - Relations et conditions de travail,
  - Environnement,
  - Bonnes pratiques des affaires,
  - Questions relatives aux consommateurs,
  - Engagement sociétal.
7. Lignes directrices relatives à l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation,
8. Annexe donnant des exemples d'initiatives volontaires et d'outils en matière de responsabilité sociétale.

La norme ISO 26000 a été développée dans le cadre d'un processus multi-parties prenantes, avec l'aide de plus de 400 experts de 80 pays représentant six groupes de parties intéressées [industrie, consommateurs, gouvernements, monde du travail, ONG et les services, le conseil, la recherche et autres]. Cette norme inclut en outre un protocole d'accord avec l'OIT, l'UNGC (United Nations Global Compact) et l'OCDE.

## PANORAMA DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE





### LES AVANTAGES DE METTRE EN ŒUVRE LA NORME ISO 26000

L'application des lignes directrices ISO 26000 concerne les organisations de tous types. Toute organisation décidant de mettre en œuvre cette norme optimisera ses processus, systèmes de gestion et activités liés à la responsabilité sociétale. Elle contribuera également au développement durable à l'échelle mondiale.

Ces organisations bénéficieront ainsi de nombreux résultats positifs, par exemple :

1. Un avantage concurrentiel sur les entreprises n'ayant fait l'objet d'aucune évaluation par rapport à la norme et, par conséquent, incapables de démontrer la performance de leur comportement socialement responsable ;
2. De meilleures relations avec les parties prenantes, ces dernières ayant une meilleure opinion de ces organisations en raison de leur engagement en matière de comportement socialement responsable ;
3. Une meilleure motivation du personnel et une capacité à attirer et à conserver la main-d'œuvre qualifiée ;
4. Une meilleure réputation au sein de la communauté financière.

Les organisations manifestant leur engagement en matière de comportement socialement responsable bénéficieront du soutien des gouvernements et des communautés locales. Elles jouiront en outre de bonnes relations avec leurs fournisseurs et de la bienveillance des clients.

### GESTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE – MESURE ET AMÉLIORATION DES PERFORMANCES DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

SGS a mis au point une méthodologie d'évaluation des performances de votre organisation. Cette méthodologie comprend un référentiel qui traduit les lignes directrices de la norme ISO 26000 en exigences opérationnelles et de résultats qui font l'objet de l'évaluation. L'évaluation **SGS Performance ISO 26000** examine votre organisation dans les trois domaines suivants :

Domaine	Section dans la Norme ISO 26000
Principes de responsabilité sociétale	4
Identifier la responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes	5
Lignes directrices relatives aux questions centrales de responsabilité sociétale	6

Seule l'évaluation de l'ensemble des trois sections permet d'attribuer une note globale de performance à l'organisation. La note totale obtenue est ensuite mise en correspondance avec un niveau de l'évaluation **SGS Performance ISO 26000**. Cinq niveaux permettent d'évaluer le degré de performance de l'organisation.

## LES BÉNÉFICES DE L'ÉVALUATION SGS PERFORMANCE ISO 26000

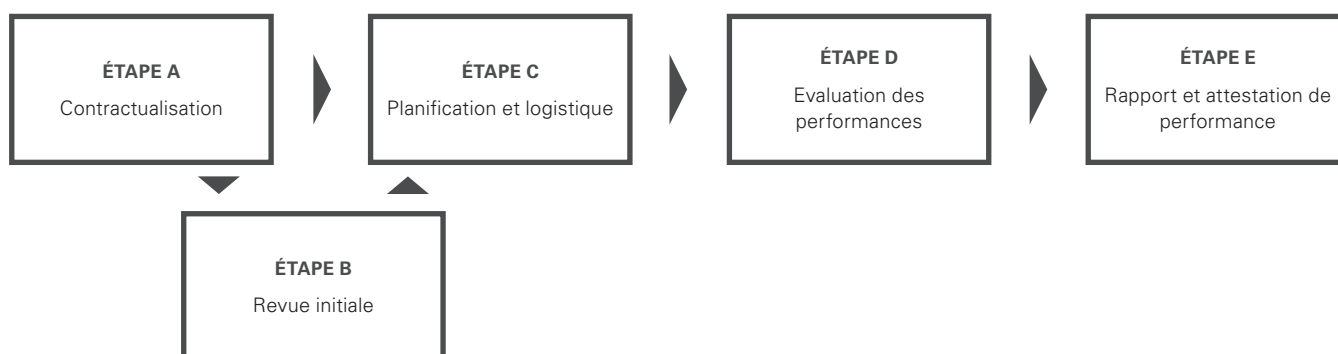
Adaptée à toutes les organisations, l'évaluation **SGS Performance ISO 26000** est indépendante de toute action passée liée à la responsabilité sociétale. Cet outil identifie le niveau de performance de votre organisation au moment de l'évaluation. L'organisation peut faire l'objet d'une évaluation initiale à tous les stades d'avancement de sa démarche de progrès en responsabilité sociétale. Il est conseillé d'appliquer ensuite cet outil sous la forme d'une méthode d'évaluation continue. À la suite de chaque évaluation, les domaines d'actions cibles seront définis, priorisés et leur performance notée. Au fil du temps, votre organisation devra viser à progresser dans les différents niveaux de l'évaluation **SGS Performance ISO 26000**.

### COMMENT FONCTIONNE LE PROCESSUS D'ÉVALUATION ?

L'évaluation des performances de votre organisation au regard du contenu de la norme ISO 26000 se déroule selon les étapes suivantes :

- **Étape A – Contractualisation** : SGS recueillera des informations sur votre organisation afin de déterminer les options d'évaluation les plus adaptées, y compris la durée du projet et les membres de l'équipe d'évaluation. SGS vous formulera une proposition répondant à vos besoins. L'acceptation de ladite proposition permettra de lancer le processus d'évaluation.
- **Étape B – Revue initiale** : grâce à une série initiale d'entretiens avec les acteurs clés de votre organisation et à une revue des informations de base, l'équipe d'évaluation évaluera votre politique et vos enjeux en matière de responsabilité sociétale et identifiera vos parties prenantes. Cette première évaluation fera office de préparation pour le reste de l'évaluation.
- **Étape C – Planification et logistique** : dans le cadre du processus d'évaluation, une planification et une logistique efficaces seront indispensables afin de garantir une mobilisation optimisée de l'équipe d'évaluation et de votre personnel. Ensemble, nous identifierons les personnes et lieux clés à impliquer et organiserons des réunions et des visites de site. Les parties prenantes à interviewer seront identifiées à l'issue de cette phase.
- **Étape D – Évaluation des performances** : le contenu et le calendrier de cette étape dépendent des options d'évaluation que vous aurez choisies. De manière générale, cette étape requiert, de la part de l'équipe d'évaluation, la mise en place d'entretiens et de visites de sites, la revue de documents, d'archives et de la documentation relative au pilotage des processus et suivi d'activités, le cas échéant. L'évaluation est menée au regard des exigences des sections 4, 5 et 6 de la norme ISO 26000.
- **Étape E – Rapport et attestation de performance** : une fois l'évaluation et la notation effectuées par l'équipe d'évaluation, un rapport de performance est rédigé, incluant la notation globale obtenue. Ce rapport identifie les points de vigilance et les bonnes pratiques et accompagne l'organisation dans la priorisation de ses actions ; ce qui en fait un véritable outil de pilotage et de progrès. Pour valoriser l'engagement de votre organisation, SGS vous remet une attestation identifiant votre performance sur une échelle à cinq niveaux.

## SGS PERFORMANCE ISO 26000 - PROCESSUS D'ÉVALUATION



## FORMATIONS ISO 26000

Nous proposons une large gamme de formations, adaptées à tous les niveaux de compétence et de sensibilisation. Notre portefeuille de formations Responsabilité sociétale est conçu afin de répondre aux besoins de toutes les organisations, et inclut notamment les formations suivantes :

- Formation de sensibilisation à la norme ISO 26000 (Feuille de route vers la responsabilité sociétale d'entreprise) et modules par métier (exemple : « Achats responsables »,... ).
- Formation en Responsabilité Sociétale de l'Entreprise;
- Formation à la vérification des rapports développement durable.

Rendez-vous sur [www.fr.sgs.com/formation](http://www.fr.sgs.com/formation) pour connaître le calendrier des sessions dans votre région.

## AUTRES SERVICES LIÉS A LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

SGS est également reconnu pour ses solutions dans les autres domaines de responsabilité sociétale et d'amélioration continue :

- Des solutions d'audits sur la base de référentiels personnalisables en fonction du client : SGS peut vous aider à élaborer vos critères de performance et une liste de points à vérifier, ou tout simplement à contrôler vos performances par rapport à des référentiels existants ;
- Certification ISO 14001 (systèmes de management environnemental), santé et sécurité au travail (OHSAS 18001) ou responsabilité sociale (SA 8000) ;
- L'évaluation ISO 26000 peut être combinée à des audits de certification par rapport à des normes telles que l'ISO 14001 et l'OHSAS. Cette combinaison de services permet de répondre à un objectif commun de conformité et de performance sans redoublement d'efforts.

En outre, les délais d'évaluation / audits et de gestion sont réduits, de même que le temps de mobilisation des équipes opérationnelles de l'organisation ;

- BS 8900 (gestion du développement durable), BS 8901 (gestion des événements durables) et BS 8903 (approvisionnements durables) ; Vérification des gaz à effet de serre (ISO 14064, parties 1 et 2) ;
- Empreinte carbone (PAS 2050) ;
- Audits, certification et formation en gestion de l'énergie (BS/EN 16001, ISO/DIS 50001) ;
- Vérification de rapports développements durables (Loi NRE) ;
- Formation / sensibilisation et qualification des auditeurs / responsables d'audits dans les domaines de l'environnement, de la santé et de la sécurité au travail et des structures sociales ;
- Qualification professionnelle AA 1000.

## POURQUOI CHOISIR SGS ?

SGS est le leader mondial de l'inspection, de la vérification, du contrôle, de l'analyse et de la certification. Reconnue comme la référence en termes de qualité et d'intégrité, SGS emploie plus de 59 000 collaborateurs, et exploite un réseau de plus de 1000 bureaux et laboratoires à travers le monde. SGS regarde constamment au-delà des attentes de ses clients et de la société, afin d'offrir au marché des services de pointe partout où ils sont nécessaires.

Les partenariats avec SGS permettent d'optimiser les performances des processus, d'améliorer les compétences et de bénéficier de chaînes logistiques cohérentes et conformes, tout en maximisant la durabilité des relations client. Vous disposez ainsi d'un avantage concurrentiel. En travaillant avec le leader mondial, vous faites progresser votre engagement au plus haut niveau de la gestion du développement durable.

SGS se prévaut d'une grande expérience en matière de lancement et d'exécution réussie de projets internationaux complexes et à grande échelle. Nous sommes présents dans chaque région du globe. Nos collaborateurs parlent la langue et connaissent la culture du marché local, ils savent opérer au niveau international de manière cohérente, fiable et efficace. Organisme indépendant leader du marché, SGS aide les organisations à optimiser leurs performances liées au développement durable.

**POUR DÉCOUVRIR COMMENT SGS PEUT VOUS AIDER À DÉPASSER LES ATTENTES DE VOS CLIENTS, RENDEZ-VOUS SUR [WWW.FR.SGS.COM/ISO26000](http://WWW.FR.SGS.COM/ISO26000) OU ÉCRIVEZ-NOUS A L'ADRESSE [FR.CERTIFICATION@SGS.COM](mailto:FR.CERTIFICATION@SGS.COM) POUR PLUS D'INFORMATIONS.**



[WWW.SGS.COM](http://WWW.SGS.COM)