

# Colloque ISO 26000 du 24 janvier 2008 : La Responsabilité Sociétale des Organisations (RSE)

Le 24 janvier 2008, les Groupes AFNOR et Sup de Co La Rochelle proposaient aux entreprises de la région Poitou-Charentes une rencontre autour de la future norme ISO 26000 relative à la Responsabilité Sociétale des Organisations (RSE).

**Animateur :** *Stéphane MATHIEU* : Responsable Groupe AFNOR pour la région Sud-Ouest

**Intervenants :**

- **Daniel PEYRON** : Directeur Général du Groupe Sup de Co La Rochelle
- **Bernard PAINEAU** : PDG Sothoform
- **Jean-Pierre FRIZZI** : Responsable Cellule Responsabilité Sociétale de la MAIF
- **François PETIT** : Directeur de la filière Environnement et Développement Durable du Groupe Sup de Co La Rochelle
- **Anne-Charlotte ELMERICH** : Etudiante en Master Management de l'Environnement au Groupe Sup de Co La Rochelle
- **Hélène PLANTARD** : Etudiante en Master Management de l'Environnement au Groupe Sup de Co La Rochelle
- **Pierre MAZEAU** : Chef de mission RSE à EDF et Président du groupe de travail en charge de la rédaction de l'ISO 26000 consacré aux questions centrales de la responsabilité sociétale
- **Patrick RENAUD** : Délégué régional Poitou-Charentes/Limousin, Groupe AFNOR

**Discours de bienvenue :** *Daniel PEYRON*

En 1999, le Groupe Sup de Co ouvre son programme Master Environnement (1<sup>er</sup> Master Environnement en Ecole de Commerce)... [Annexe 1](#)

**Introduction :** *Stéphane MATHIEU*

La création d'une norme est un travail international auquel participe la France... [Annexe 1](#)

**Témoignage :**

*Bernard PAINEAU*

Bernard Paineau nous expose l'engagement de son entreprise, Sothoform, dans une démarche RSE... [Annexe 2](#)

*Jean-Pierre FRIZZI*

Jean-Pierre Frizzi, responsable de la Cellule de Responsabilité Sociétale, présente les raisons qui ont conduit la MAIF à s'engager dans une démarche RSE ... [Annexe 2](#)

**Questions-Réponses**

[Annexe 2](#)

**Présentation méthodologique d'une démarche RSE :** *François PETIT*

François Petit présente la mise en place d'une démarche RSE d'entreprise en s'appuyant sur l'utilisation du référentiel SD 21000... [Annexe 3](#)

**Où en êtes-vous avec le DD ?** *Hélène PLANTARD et Anne-Charlotte ELMERICH*

[Annexe 4](#)

**Présentation de la future norme ISO 26000 : historique et enjeux, contenu :** *Pierre MAZEAU*

Pierre Mazeau, Chef de mission RSE à EDF et président du groupe de travail en charge de la rédaction de l'ISO 26000 consacrée aux questions centrales de la RSE nous fait découvrir quels sont les enjeux de cette nouvelle norme et quel en est le contenu... [Annexe 5](#)

**Questions-Réponses**

[Annexe 5](#)

**Clôture :** *Patrick RENAUD*

Quelles sont les conditions de réussite pour les entreprises à 3 ans de la sortie de la norme ISO 26000 ? ... [Annexe 6](#)

# ANNEXES

## Annexe 1 : Introduction

*Discours de bienvenue : Daniel PEYRON*

En 1999, le Groupe Sup de Co ouvre son programme Master Environnement (1<sup>er</sup> Master Environnement en Ecole de Commerce). Ce sujet passionne l'Ecole.

Aujourd'hui, l'Ecole compte 2 Masters : Le Master Management de l'Environnement ainsi que le Master Stratégie du Développement Durable, une équipe de chercheurs en RSE, des colloques tous les ans avec des partenaires (Ecoles, Entreprises (HP, Primagaz, etc.)). Il y a, par exemple, les RER (Rencontres Environnementales de La Rochelle) avec de grandes entreprises : une sorte de club de réflexion sur les bonnes pratiques environnementales.

*Introduction : Stéphane MATHIEU*

La création d'une norme est un travail international auquel participe la France. La voix locale est aussi entendue dans ce processus par le biais des régions (création au sein de l'AFNOR d'une plateforme régionale d'échanges autour de l'ISO 26000) et par ce type de Colloque.

La normalisation s'inscrit dans le Développement Durable (DD) et la RSE. En effet, elle prend en compte toutes organisations et les intérêts de la société civile, des entreprises et des collectivités. On recherche ce qui se fait de mieux pour l'intérêt collectif dans la normalisation. Elle repose sur des principes participatifs, démocratiques, une approche collective qui est fondamentale dans le DD. Les normalisateurs sont des bâtisseurs de consensus.

## Annexe 2 : Témoignages : Pourquoi mon entreprise s'engage-t-elle dans une démarche RSE ?

*Témoignage : Bernard PAINEAU*

Bernard Paineau nous expose l'engagement de son entreprise, Sothoform, dans une démarche RSE. Cette entreprise comptait 5 personnes au départ et aujourd'hui plus de 300 collaborateurs. Le DD ne s'est pas fait dans le but d'être normé mais a été porté par les valeurs de M. Paineau, son fondateur, puis cela a été relayé par les ambitions des ses collaborateurs. Selon M. Paineau, on fait tous du DD sans s'en rendre compte.

L'entreprise a aujourd'hui 20 ans et depuis 15 ans le directeur a pu témoigner des actions menées :  
→ Sothoform a rejoint Altère Entreprises, une association qui rassemble les responsables de PME, quels que soit leur secteur d'activité, autour de constats et de valeurs partagés. L'objectif de cette association est de permettre aux PME de s'insérer dans une démarche de DD.

→ Des actions de sponsoring ou mécénat sur le territoire. Par exemple investissements par l'entreprise dans le club de foot ou de rugby de la commune.

→ Cela passe aussi par un don de 75 € pour la randonnée pédestre annuelle d'une commune voisine.

→ Conforter le tissu social pour améliorer le territoire rural dit « pénalisé ». Par exemple, Sothoform donne une aide à « En avant la vie » une association qui accompagne des familles et des malades dans leurs difficultés. De plus, le PDG de Sothoform a décidé que l'association vienne parler de ces actions au sein de l'entreprise pour y apporter une légitimité.

Quel est le retour de ce genre d'investissements (ce ne sont pas des dépenses mais bien des investissements de la part de l'entreprise) ?

Les gens sont reconnus et reconnaissants parce qu'on leur explique les choses. On touche leur motivation et la fidélisation des employés. Les salariés sont la première richesse de l'entreprise avec les clients, fournisseurs et autres Parties Prenantes (PP). L'échange est la clé d'une telle démarche : « Quand on donne, on reçoit ».

*Témoignage : Jean-Pierre FRIZZI*

Jean-Pierre Frizzi, responsable de la Cellule de Responsabilité Sociétale, présente les raisons qui ont conduit la MAIF à s'engager dans une démarche RSE :

→ La RSE est conforme aux valeurs véhiculées par la MAIF : l'authenticité, le service mutuel sans actionnariat et l'intérêt porté aux PP.

→ Formaliser une démarche déjà naturellement débutée : « agir et faire ce que l'on dit ». Cette formalisation a été opérée par le biais d'une auto-évaluation créée par le CJDES : 300 question pour déterminer son profil sociétal (sorte de méthode d'état des lieux).

→ Suivre les mutations environnementales et l'augmentation des préoccupations environnementales  
→ Etre en accord avec la dimension « métier » de l'assurance, c'est-à-dire pouvoir assurer une bonne couverture aux sociétaires face à l'émergence des risques (environnementaux par exemple) de plus en plus forts. Participer à la recherche fondamentale pour mieux gérer les risques.

L'axe de travail majeur de la MAIF pour renforcer sa démarche RSE est un dialogue suivi avec les parties prenantes, au premier rang desquels sont les sociétaires : bilan sociétal, audit sociétal VIGEO, enquêtes internes et externes (climat social, management - enquêtes de satisfaction et de repérage des attentes).

Ce travail a poussé la MAIF à s'engager davantage dans des projets à dimension pédagogique, à adhérer au Pacte Mondial de l'ONU, à réduire leur consommation d'énergies et de papier.

### **Questions-Réponses**

#### Comment avez-vous identifié vos PP ?

Jean-Pierre Frizzi :

1<sup>ère</sup> étape : Identification des PP de façon pragmatique

- sociétaires
- personnes en interrelation avec le travail de la MAIF : clients, fournisseurs
- puis élargissement du cercle aux Collectivités, etc.

2<sup>ème</sup> étape : Dialogue avec les PP

- questionnaires et entretiens téléphoniques
- réunions avec ces PP
- enquêtes avec étude de fond comportant des questions sur les perceptions des sociétaires sur l'engagement DD de la MAIF

3<sup>ème</sup> étape : Validation de la pertinence des PP

- Analyse de l'agence Vigeo et proposition de points de progrès

#### Avez-vous en tant qu'élu, une influence dans l'engagement d'une démarche DD de type agenda 21 ?

Bernard Paineau : Pas de démarche d'Agenda 21 sur la commune, mais une panoplie de choses entamées. Un travail de fond, de modification de culture est en cours mais il y a encore beaucoup à faire. Il s'agit d'un premier mandat, donc il y a besoin de temps pour mettre ces actions en route.

## **Annexe 3 : Présentation méthodologique d'une démarche RSE**

### **François PETIT**

François Petit présente la mise en place d'une démarche RSE en entreprise en s'appuyant sur l'utilisation du référentiel SD 21000.

Les étapes :

- o Lancer une étude d'opportunité,
- o Identifier les enjeux de la RSE pour l'entreprise parmi les 35 enjeux répartis en 5 catégories (Gouvernance et pratiques de management, Enjeux environnementaux, Enjeux sociaux, Enjeux économiques et Enjeux transversaux) et les coter,
- o Identifier et coter l'importance des PP (45 catégories de PP),
- o Hiérarchiser ces enjeux en terme de risques et d'opportunités : difficultés à trouver le consensus,
- o Enquête auprès des PP pour mesurer leurs attentes.
- o Définir les axes d'amélioration des relations envers les PP

A terme, l'entreprise peut intégrer l'ISO 26000.

La démarche SD 21000 permet une structuration de la RSE d'une société.

## **Annexe 4 : Où en êtes-vous avec le DD ?**

### **Hélène PLANTARD et Anne-Charlotte ELMERICH**

Echantillon : 8 industries, 3 collectivités, 4 entreprises du tertiaire = 15 réponses sur 65 questionnaires envoyés.

Echantillon NON REPRESENTATIF

#### **SOCIAL**

Toutes les entreprises ayant répondues ont mis en place des actions : amélioration des conditions de travail, ergonomie, gestion du stress, sécurité pour les Industries et dialogue interne, sensibilisation en interne dans le Secteur Tertiaire.

Le sujet le moins maîtrisé : politique de recrutement. (pas de CV anonyme mis en place par ex)

#### **ECONOMIE**

Le tableau de bord équilibré (Balanced Scorecard) qui reprend l'activité des entreprises par rapport à la performance générale : financière, client, processus interne, apprentissage et croissance. 50% des entreprises affirment avoir mis en place un tel tableau de bord = bonne compréhension de la question ?

Les critères d'investissement sont encore et toujours économiques mais également liés de plus en plus à la sécurité et à l'environnement (clauses environnementales demandées aux fournisseurs). Les collectivités ont peu de marge de manœuvre car ils suivent les choix politiques des élus.

#### *ENVIRONNEMENT*

Deux tendances pour l'aspect environnemental :

Les industries s'intéressent aux pollutions (surtout : eau, air, chimiques...) liées à la contrainte réglementaire. Les collectivités et le secteur tertiaire, quant à eux, s'intéressent plus aux économies de papier, au transport et à la sensibilisation du personnel

Le service RH est encore trop peu impliqué selon les réponses. Il faut les impliquer pour avoir une démarche RSE cohérente !

#### *PARTIES PRENANTES*

Les entreprises n'ont pas encore toutes identifiées leurs parties prenantes mais certaines organisent des Portes Ouvertes pour accueillir les riverains par exemple.

50% des industries disent porter un intérêt particulier à l'engagement de leurs fournisseurs, les évaluant selon une notation extra financière.

Quelques exemples d'actions majeures : bilan carbone, évaluation sur base de modèle EFQM.

## **ANNEXE 5 : Présentation de la future norme ISO 26000 : historique et enjeux, contenu**

### *Pierre MAZEAU*

Pierre Mazeau, Chef de mission RSE à EDF et président du groupe de travail en charge de la rédaction de l'ISO 26000 consacré aux questions centrales de la RSE nous fait découvrir quels sont les enjeux de cette nouvelle norme et quel en est le contenu.

La publication de nouvelle norme est prévue pour fin 2010

Le DD est un concept macro économique que l'ensemble de la société doit porter. La RSE est la contribution des organisations au DD.

#### *Pourquoi normaliser la RSE ?*

- Un enjeu de réputation (travail des enfants, obésité des enfants, environnement) et enjeu de gouvernance (dialogue, transparence, rendre compte aux PP),
- Une mondialisation croissante qui engendre des impacts de plus en plus importants sur nos sociétés,
- La pression des parties prenantes joue également un rôle : ONG, salariés, associations de consommateurs, ONU...
- Tenir compte des différences culturelles pour les lisser à l'aide d'une référence internationale

#### *Qu'est-ce que L'ISO ?*

C'est une fédération internationale d'organismes de - normalisation représentant 157 pays. Une sorte « d'ONU des normes » qui regroupe 104 membres pleins, 43 correspondants et 10 souscripteurs. Créée en 1947. L'ISO a choisi d'aller vers la RSE à la suite d'un processus multi-parties prenantes conduit entre 2002 et 2004 pour déterminer l'opportunité et la faisabilité d'une telle norme *Qu'est-ce qu'une norme ?*

C'est un document volontaire établi par **consensus** qui fournit pour des usages communs et répétés des lignes directrices ou des exigences minimales garantissant un résultat optimal dans un contexte donné.

Au sens ISO du terme, un consensus ne veut pas dire unanimité mais accord général caractérisé par absence d'opposition explicite.

#### *Quelle place pour l'ISO 26000 ?*

Il y a un enjeu énorme dans la normalisation. Elle a pris un réel poids dans la guerre économique. C'est devenu un enjeu stratégique (les chinois par exemple revendiquent 40% des présidences des comités techniques de l'ISO)

Le paysage des référentiels RSE est déjà très encombré. Plus de 300 initiatives à propos de la RSE ont déjà vu le jour notamment:

**Le Global Compact** lancé par Kofi ANNAN alors secrétaire général de l'ONU est un accord volontaire international dont l'objectif est d'intégrer 10 principes basés sur une perspective de DD dans la stratégie de l'entreprise, les **guidelines de l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE)** qui fournissent des lignes directrices pour une gestion d'entreprise responsable, en incluant des éléments économiques, sociaux et environnementaux. **Le Global**

**Reporting Initiative (GRI)** propose des lignes directrices pour la production de rapports DD, notamment en fournissant des - indicateurs . La **norme internationale AA 1000** qui assure la qualité et la crédibilité des approches de reporting, de l'audit et des rapports sur le comportement social et environnemental de l'entreprise.

Le chaînon manquant pourrait être l'ISO 26000 pour donner la logique générale à cet ensemble. -

#### *Bénéfices attendus de l'ISO ?*

- Définir le concept commun de RSE et avoir une terminologie commune
- Mettre l'accent sur réalisations et progrès
- Proposer une organisation pratique à mettre en œuvre

#### *Groupe de travail :*

Le plus gros groupe- de travail jamais vu à l'ISO: 400 experts de 80 pays travaillent la norme. Développée par 6 catégories de PP avec un jumelage entre pays développés et pays en voie de développement et la recherche permanente de l'équilibre entre ces PP.

Le défi du groupe c'est de maintenir la participation des pays en voie de développement. De plus, il subsiste un obstacle de la langue (tout est en anglais).

Les 6 catégories de PP :

- Consommateurs
- Syndicats
- Entreprises
- Gouvernements,
- ONG
- Services supports et recherche et autres (consultants)

3 équipes de rédaction ont été mises en place :

- la 1<sup>ère</sup> équipe définit le cadre de la norme (le contexte, les définitions, etc.),
- la 2<sup>ème</sup> équipe oeuvre sur le contenu et les questions centrales,
- la 3<sup>ème</sup> équipe travaille sur la mise en œuvre des principes de RSE,

Mais il y a besoin d'homogénéité, donc l'ISO a créé en novembre 2007 une équipe de rédaction intégrée.

#### *Contenu de la norme*

La norme ne s'applique pas qu'à un type précis d'entreprise mais à tous les organismes qu'ils soient publics ou privés, petits ou grands sur un périmètre qui est la sphère d'influence de l'organisme. Cette norme n'est pas un Système de Management et n'est pas certifiable par une tierce partie.

Il a fallu définir ces pré requis pour que tous les experts puissent travailler ensemble.

La définition provisoire de la RSE est « la responsabilité d'une organisation pour les impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement, par un comportement transparent et éthique qui :

- contribue au développement durable et au bien-être de la société,
- prend en compte les attentes des parties prenantes,
- respecte les lois en vigueur et est compatible avec les normes internationales et,
- est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans sa sphère d'influence. »

#### *Quelques principes clés :*

- La transparence,
- « Accountability »,
- Le respect des lois,
- Le dialogue avec les PP,

Le concept de materiality (Les questions relatives à la RS ne sont pas toutes pertinentes en fonction de l'activité de l'organisation. Il faut définir quels en sont les enjeux significatifs

#### *Les questions centrales :*

- La gouvernance de l'organisation,
- Les droits de l'homme,
- Les conditions de travail,
- L'environnement,
- Les bonnes pratiques des affaires,
- Les questions relatives aux consommateurs,
- L'engagement sociétal.

#### *La Mise en œuvre*

Cette norme n'est pas un système de management.

La démarche consiste à :

- Comprendre le contexte de l'organisation,
- Travailler avec les PP,
- Intégrer la RSE dans la stratégie de l'organisation,
- Mettre en œuvre des actions RSE au quotidien,
- Communiquer sur sa démarche,
- Evaluer sa démarche,
- Et accroître la crédibilité de la démarche.

En conclusion, l'ISO est encore en travaux (environ 100 pages) et il faut la simplifier.

### **Questions-Réponses**

Pourquoi ce n'est pas un système de management et pourquoi n'est-ce pas une norme certifiable?

Pierre Mazeau :

Cela fait encore débat. Les consommateurs voulaient un système certifiable centré sur - les entreprises mais il a fallu trouver un compromis qui a été de ne pas en faire une norme certifiable par une tierce partie. Il subsiste un problème de réalité. Où s'arrête le champ d'application de l'ISO 26000 ?

Ce n'est pas un système de management mais une démarche. L'ISO travaille sur une sorte de « road-map » qui permet de savoir où l'organisme se situe dans sa démarche.

Le processus pourrait être certifiable mais pas le résultat final obtenu.

Les retours d'expérience sur la SD 21000 ont-ils enrichis la réflexion sur l'ISO 26000 ?

Pierre Mazeau :

Non, la SD 21000 n'a pas servi de base de travail pour la rédaction de l'ISO 26000.

Stéphane Mathieu :

La SD 21000 a encouragé les entreprises et collectivités alors que l'ISO 26000 concerne toutes les organisations et n'aborde que très peu les aspects économiques.

Quelle est l'attitude des Etats-Unis et de la Chine dans ces discussions ?

Pierre Mazeau :

Les Etats-Unis sont très présents et ont une conception très éthique. Les chinois sont présents en nombre mais participent peu. Ils observent.

## **ANNEXE 6 : Clôture**

**Patrick RENAUD**

Quelles sont les conditions de réussite pour les entreprises à 3 ans de la sortie de la norme ISO 26000 ?

- 1 - Faire preuve d'un engagement de la part de la direction basé sur les valeurs de l'entreprise,
- 2 - Anticiper, car agir est très différent de subir,
- 3 - Faire preuve de transparence : attention aux fausses images véhiculées et à la fausse transparence,
- 4 - S'adapter : c'est la clé du succès,
- 5 - S'entourer de différents outils d'accompagnement (clubs d'échanges, etc.)

Les entreprises ne peuvent se couper des exigences de la RSE, ce n'est pas un effet de mode mais un mouvement irréversible !