

Responsabilité «sociétale»

## Lignes directrices ISO 26 000: signification pour les entreprises?

L'ISO vient d'adopter des lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale des entreprises. L'Organisation internationale des employeurs, OIE, la Chambre de commerce internationale, CCI, et le BIAC<sup>(\*)</sup> n'ont pas apporté leur soutien à ce document controversé. Celui-ci ne doit pas être utilisé comme prétexte à une quelconque «certification» en la matière. L'OIE présente ici son opinion à ce sujet. *Brent Wilton*

Le 12 septembre 2010, les membres nationaux de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) ont adopté le projet ISO 26 000 donnant des lignes directrices sur la responsabilité sociétale des entreprises.

Avant d'examiner en détail le contenu de ce recueil de conseils et ses implications pour les entreprises privées, un bref aperçu de sa genèse s'impose pour mieux comprendre les tenants et aboutissants de ce texte.

### Une approche allant à l'encontre des milieux de l'économie

En 2000, l'ISO constatait qu'un certain nombre de membres nationaux de l'ISO s'intéressaient à la thématique de la RSE (responsabilité sociétale des entreprises). Ce sujet les éloignait de leurs domaines d'activité habituels puisque jusqu'ici l'ISO s'était essentiellement focalisée sur des normes «techniques» et ne s'aventurait guère dans les secteurs relevant de la politique publique ou sociale. En 2002, le «Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation» recommanda que l'ISO développe une norme à l'appui d'un système de management RSE susceptible de certification, à l'instar d'ISO 140 001 sur la gestion environnementale, créant ainsi une norme RSE «globale» sur la base de laquelle les entreprises pourraient être auditées et certifiées en cas de conformité avec ses prescriptions. Cette approche allait exactement à l'encontre de celle que le monde industriel et des



*La RSE: une initiative volontaire pour laquelle il ne saurait y avoir de prescription de type «taille unique».*

affaires préconise en matière de RSE, laquelle doit être considérée comme étant une initiative volontaire pour laquelle il ne saurait y avoir de prescription de type «taille unique». A ce stade, l'Organisation internationale des employeurs (OIE) décida donc de réagir en marquant son opposition de concert avec la CCI et le BIAC. Même si elles n'ont pas été en mesure de stopper le processus, ces organisations ont néanmoins réussi, grâce à un consensus très étroit, à orienter les discussions non plus exclusivement sur la responsabilité sociétale des entreprises privées, mais vers un débat plus productif sur le concept de responsabilité «sociale» à toute organisation quelle qu'elle soit (p. ex. ONG, communauté religieuse, département gouvernemental, etc.), et cela sous la forme de lignes d'orientation plutôt que d'une norme de management susceptible de certification.

### Vers des lignes directrices

Sur cette base, l'on s'est donc attelé en janvier 2005 à l'élaboration de lignes directrices. Le but de l'exercice était de produire un texte capable de fournir des conseils pratiques sur la responsabilité sociétale à toutes catégories d'organisations, d'arrêter une terminologie commune afin de faciliter la compréhension entre les différentes parties prenantes et de rester en phase avec le vaste éventail des normes de responsabilité sociale existantes. Il s'agissait de formuler des recommandations et non de définir des exigences, en utilisant p. ex. la forme «devrait» plutôt que «doit», afin que le texte ne donne lieu à aucun titre de conformité ni aucune certification.

### Industrie sous-représentée

Le procédé suivi par l'ISO dans cette affaire était également nouveau. Con-

<sup>(\*)</sup> BIAC: Comité consultatif et industriel auprès de l'OCDE regroupant les associations patronales et économiques des pays membres de l'Organisation.

► trairement à la tradition, les travaux ne s'effectuaient pas pays par pays, mais étaient conduits par des «groupes de parties prenantes». Choisis par les représentations nationales, ces groupes comprenaient des membres des gouvernements, de l'industrie (dont des entreprises), des travailleurs, des consommateurs, des ONG, du monde universitaire, etc. L'OIE y a participé en tant qu'organe de liaison (c'est-à-dire sans droit de vote) en dirigeant le groupe de l'industrie. Les travaux se sont déroulés dans le cadre de huit séances du groupe de travail réunissant parfois plus de 400 personnes. Différents documents de travail étaient préparés à chaque fois, et dans l'ensemble près de 25 000 commentaires individuels ont dû être pris en considération pour la rédaction du projet définitif.

L'industrie n'a pas eu la possibilité de peser sur ce processus du début à la fin, mais a dû négocier avec divers groupes d'intervenants pour essayer de composer avec eux et leurs préoccupations, pas toujours avec succès. Dans ce processus, les points de vue d'organisations représentatives n'ont pas pesé davantage que ceux d'un individu n'ayant de compte à rendre à personne. Ce n'est pas un moyen très heureux de traiter un sujet de politique publique ...

### **Des lignes directrices non destinées à la certification**

Dans ces circonstances, à quoi le texte final pouvait-il ressembler? Pour utiliser une formule populaire, disons que le résultat «aurait pu être bien pire».

Le texte tient compte des principales requêtes de l'industrie. Il dit clairement qu'il ne contient que des orientations et non des exigences et que les lignes directrices ne sont donc pas destinées à la certification, autrement dit qu'elles ne sont pas une norme de système de management. Il va jusqu'à préciser ceci: «toute tentative d'interpréter ces lignes directrices autrement serait une mauvaise représentation de l'intention et de l'objectif de celles-ci». Tout aussi importante est sa disposition qui relève qu'il ne s'agit pas d'une norme internationale faisant l'objet d'un accord de l'OMC, comme le sont la plupart des normes ISO créées pour faciliter les échanges

commerciaux. Puisque ce n'est pas le cas des lignes directrices ISO 26 000, cette déclaration a donc été ajoutée pour prévenir la possibilité – très concrète – d'une utilisation abusive à des fins protectionnistes.

### **Objections des employeurs**

Quoi qu'il en soit, il existait, de notre point de vue, des problèmes suffisamment sérieux avec le texte pour que nous précisions, au moment de voter sur le projet, que nous ne pouvions pas, malgré certaines améliorations, le soutenir tel quel. Nous avons fait valoir les objections suivantes:

Le texte reste exagérément détaillé, inutilement complexe, trop long (107 pages) et difficilement accessible à des non-experts. En résumé, il n'apporte pas de conseils pratiques et utiles sur la responsabilité sociétale. Le texte est conçu dans l'optique de grandes organisations. Autrement dit, celles qui sont de taille petite ou moyenne auront de la difficulté à trouver son contenu utile et vraiment pertinent. Pire, il pourrait suggérer le message suivant: la responsabilité sociale est une problématique destinée aux grandes organisations, mettant ainsi sur la touche les plus petites. Malgré l'assurance exprimée dans le texte selon laquelle aucune mauvaise utilisation ne doit être faite de ces lignes directrices, le doute persiste quant à savoir si celui-ci sera perçu comme un recueil de «conseils» ou comme une «norme». Le document écrit ne présente pas une approche unique, uniforme et reproductible de la responsabilité sociale (c'est-à-dire une norme). Au contraire, ISO 26 000 propose uniquement des conseils, fournit des suggestions et recommandations auxquels toute organisation peut recourir ou non, sur une base entièrement volontaire.

### **Risques pour l'avenir**

Malgré ce qu'en dit le texte proposant des lignes directrices, il existe de réelles craintes de voir les organismes nationaux chargés des questions de normalisation commencer à développer des variantes nationales des lignes directrices ISO 26 000 en vue d'une certification (ce que dans sa conception même, ISO 26 000 est précisément censé em-

pêcher). Il semble que de tels organismes sont en droit de procéder ainsi (voir le Danemark à l'égard de l'ISO 26 001), mais cela pose la question de savoir si ISO est capable de faire respecter les textes internationaux adoptés. Le texte ne définit pas non plus de manière satisfaisante certains aspects conceptuels et expressions, tels que «sphère d'influence», «normes internationales de comportement» ou «parties prenantes», ce qui ajoute à la confusion. L'utilisation que des gouvernements pourraient faire du texte est également incertaine, compte tenu surtout de la confusion régnant autour du statut de ces lignes directrices donnant des orientations. Des préoccupations naissent également du fait que le respect d'ISO 26 000 pourrait par exemple être exigé dans le cadre de mandats publics ou servir de condition d'une manière ou d'une autre. Le texte déplace également la politique publique des normes du cadre institutionnel (p. ex. l'OIT et sa politique sociale et du travail) vers la privatisation des normes, mais sans les contrôles et les équilibres inhérents au cadre institutionnel. Les débats de politique publique devraient être fondés sur un processus représentatif et non sur un processus «d'expertise», comme celui de l'ISO; particulièrement quand ces experts sont sélectionnés non par les groupes eux-mêmes, mais par l'organe normatif national.

### **Résultat**

Cela étant, le texte peut être employé utilement à deux titres. Pour la première fois, il donne à une organisation une bonne indication des points vers lesquels convergent divers groupes de parties prenantes sur de nombreux aspects de la responsabilité sociétale. Enfin, il fournit aux organisations un modèle dont elles peuvent s'inspirer et se servir pour identifier les lacunes éventuelles. Dans tous les cas, il s'agira pour les entreprises d'un exercice individuel et personnel. ■