

La responsabilité sociétale : une nouvelle tendance!

Nos organisations sont de plus en plus sollicitées afin qu'elles s'impliquent dans leur communauté. Leur temps et argent sont requis afin de contribuer à améliorer la société, puisque la majorité des organismes à but non lucratif font face à des coupures gouvernementales et où les dons de la population sont plus difficiles à cueillir car eux aussi font face à l'austérité.

Les entreprises ne peuvent répondre oui à toutes les demandes. Plusieurs d'entre elles utilisent leurs actions sociétales afin d'améliorer leur crédibilité avec une vision court terme, soit les bénéfices immédiats. Est-ce toujours au bénéfice de la société et du développement durable ?

Les entreprises font face à un défi de taille. Comment aligner leurs efforts de responsabilité sociétale avec la vision de l'entreprise et les besoins de la communauté locale mais aussi internationale ? Les organisations d'aujourd'hui doivent s'assurer d'une meilleure équité sociale et par le fait même garantir l'équilibre des divers écosystèmes.

Nous lisons trop souvent, dans les journaux, des histoires où les entreprises ont une belle crédibilité locale. Ils font produire leurs produits dans des pays où le respect des droits de l'homme ou des travailleurs n'est pas pris en compte. Par exemple, les travailleurs du Rana Plaza du Bangladesh qui ont perdu la vie lors du feu dans leur milieu de travail en 2012. Ces travailleurs étaient sous payés et ils travaillaient dans des conditions inacceptables au profit de la mondialisation et des bas prix.

Et nous en tant que consommateur, quel est notre réaction ? Quel est notre comportement ? Savons-nous toujours dans quelles conditions les produits sont manufacturés ? Évidemment non, et cela serait trop compliqué si à chaque achat, il fallait valider la provenance de chaque produit ou de chaque matière première. Valider dans quelle condition humaine chaque produit a été manufacturé.

L'Organisation internationale de normalisation (ISO) s'est penchée sur la question. Elle nous offre une norme ISO 26000:2010 - Responsabilité sociétale. Cette norme contient en réalité des lignes directrices guidant les entreprises dans leur contribution au développement durable de la société. Ceci aide les entreprises à mieux comprendre les impacts de leurs décisions sur l'écosystème global. Notez que cette norme ne mène pas à une certification.

Principes de base

La norme ISO 26000 contient 7 principes de base. Les principes de base sont définis en fonction des attentes de la société, et ils sont un peu l'équivalent des principes de management de la qualité version ISO 9001:2015, comme le démontre le tableau suivant :

Principes qualité	Principes des responsabilités sociétales
1- Orientation client	1- Responsabilité
2- Responsabilité de la direction	2- Transparence
3- Implication du personnel	3- Étiquette comportementale

4- Approche processus 5- Amélioration 6- Approche factuelle pour la prise de décision 7- Gestion des relations avec les parties intéressées	4- Respect des intérêts des parties prenantes 5- Respect des lois 6- Respect des normes internationales 7- Respect des droits humains.
--	---

Par exemple, dans le principe de la transparence, l'organisation va analyser comment elle prend ses décisions et quels impacts les décisions prises ont sur la société et l'environnement. Elle va développer des méthodes afin de prendre des décisions pertinentes, qu'elle va partager avec ses parties prenantes afin d'assurer une vision continue tout au long de la chaîne d'approvisionnement et de production.

Ainsi chacun des principes de responsabilité sociétale est intégré dans les sept questions centrales de la norme.

Contenu de la norme : 7 questions centrales

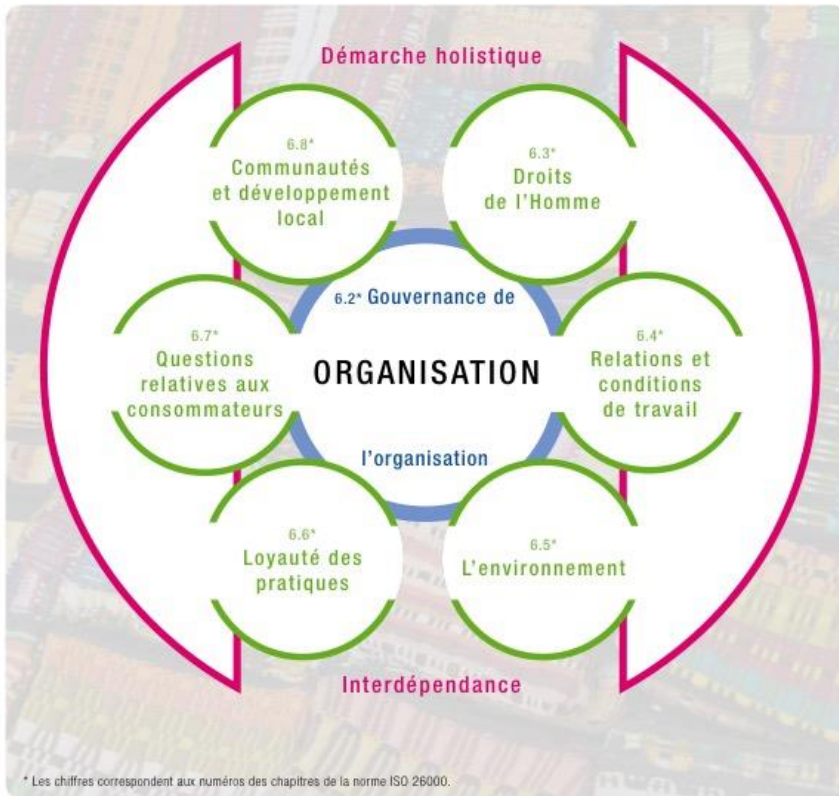
Les critères de la norme sont centrés sur sept questions centrales soit :

- gouvernance de l'organisation
- droits de l'homme
- relations et conditions de travail
- l'environnement
- loyauté des pratiques
- questions relatives aux consommateurs et
- communauté et développement local.

Cette démarche holistique intègre les interdépendances entre chacune des questions.

La figure 1 représente la démarche holistique de la norme ISO 26000.

Responsabilité sociale : Les 7 questions centrales



Voir image ici-bas Référence : *Découvrir l'ISO 26000, Organisation internationale de normalisation.*

Dans chacune des questions, l'organisation est appelée à regarder les divers enjeux liés à cette question à l'intérieur même de l'entreprise, et aussi avec chacune des parties prenantes collaborant à la fabrication du produit ou service.

Prenons par exemple, les droits humains. L'échec du respect des droits humains détruit la confiance et la loyauté du public, ce qui impacte la crédibilité de l'entreprise et détruit des communautés en les rendant dépendantes. Les échecs dans les droits humains prennent plusieurs aspects, tel que les risques humains, la discrimination, la résolution des griefs, les droits civils et politiques, les droits économiques, sociaux et culturels, les droits des travailleurs, etc. L'organisation devra analyser et définir comment dans son milieu et dans le milieu de travail des parties prenantes, les droits humains sont respectés en lien avec les critères de la norme et des lois et standards locaux.

Probablement que chacun des enjeux ne s'applique pas à toutes les organisations au même niveau, mais ils servent de canevas afin de s'assurer que l'ensemble des enjeux sont couverts.

Chacune des questions est définie et applicable à un niveau local et mondial. L'entreprise d'aujourd'hui doit prendre en compte son impact sur l'ensemble de l'écosystème mondial.

Cette norme a une structure similaire que la norme ISO 9001 ou 14000 etc. Elle contient les lignes directrices pour le domaine d'application, les termes et définitions, les principes de responsabilité sociétale, les liens avec les parties prenantes, les lignes directrices pour les sept questions centrales ainsi que leur intégration à l'ensemble de l'organisation.

Les éléments de la norme ISO 26000 s'intègrent bien dans le système du management de la qualité ISO 9001. Ce qui permet à l'entreprise de produire et livrer un produit de qualité, qui répond aux attentes du client non pas seulement en tenant compte des caractéristiques du produit et service mais aussi des besoins de toutes les parties prenantes incluant le développement durable de la société.

Et de cette façon, les organisations continueront à améliorer le sort de la planète et de ses écosystèmes!

Janick Brunet
Solutions Flexibilis Inc.

Références :

1. Découvrir ISO 26000, Organisation internationale de normalisation
2. Embedding Social Responsibility Principles Within Quality Leadership Practices, Holly Duckworth, April 2015, ASQ