



**Mohammed KHEDDAM (Expert RSO / NA ISO26000)**

**LA NORME ALGERIENNE  
NA/ISO26000  
RESPONSABILITE  
SOCIETALE DES  
ORGANISATIONS**

# **Les lignes directrices de la norme NA/ISO 26000**

**Il s'agit de la partie centrale de la norme qui décrit les thèmes de responsabilité qui doivent être pris en compte par les organisations et sur lesquels elles doivent rendre compte. Il s'agit de :**

# Les pratiques fondamentales

Ces pratiques constituent les fondements de toute démarche de responsabilité sociétale amorcée par n'importe quelle organisation. Elles consistent en :

## **L'identification de la RSO :**

permet de déterminer les impacts des décisions et activités de l'entreprise en vue de définir ses enjeux prioritaires en matière de RSO.

## **L'identification des parties prenantes :**

Permet à l'organisation de déterminer sa sphère d'influence parmi ses parties prenantes. Il est opportun de lister à ce niveau toutes les parties prenantes directes et indirectes et de se poser la question sur les impacts de son activité à plus grande échelle. Sont donc visées les parties prenantes au sein de la chaîne de valeur, mais également à l'extérieur.

Selon la NA/ISO 26000, le dialogue avec les parties prenantes permet de:

« créer des opportunités de dialogue entre l'organisation et une ou plusieurs de ses parties prenantes, dans le but d'éclairer les décisions de l'organisation ».

Elles constituent ainsi des facteurs clefs de succès dans l'élaboration et la réussite des politiques RSO. Puisque « Répondre à leur attentes » est fondamentalement sociétal.

# Mais qu'est-ce qu'une Partie Prenante ?

Selon La NA/ISO 26000 :

Une partie prenante est un « **individu ou groupe ayant un intérêt dans les décisions ou activités d'une organisation** ».

[https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:  
ed-1:v1:fr](https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:fr)

# Les principes de comportement sociétal

Dits également les principes généraux de la responsabilité sociétale, ils correspondent à l'ensemble de critères, d'états et d'attitudes auxquels doit correspondre le comportement de toute entreprise qui se veut socialement responsable.

**« La Responsabilité Sociétale, avant d'être un changement technique, est d'abord un changement de comportement » .**

# La redevabilité (rendre compte)

Traduction du terme anglo-saxon « Accountability ». Ce terme prend appui sur la notion de responsabilité qui renvoie à l'idée de l'engagement d'une organisation vis-à-vis de ses parties prenantes extérieures. Il élargit de même la notion de reddition de comptes sur les actions engagées par l'organisation à la fois sur les aspects financiers, environnementaux et sociaux.

**La redevabilité est à la fois un positionnement éthique et un outil au service de l'appropriation des politiques de responsabilité sociétale de l'entreprise par les parties prenantes extérieures.**

# La transparence

La transparence est un « état » de l'organisation, consistant à rendre publiques les informations qui lui sont relatives concernant sa stratégie, ses actions et les résultats obtenus.

La transparence se distingue de la redevabilité qui implique nécessairement, quant à elle, une relation dynamique avec des parties prenantes extérieures et n'a de sens qu'en réponse à une demande.

Elle ne peut donc se concevoir qu'à travers l'identification des parties prenantes de l'organisation.

# Le comportement éthique

L'Organisation adopte un comportement éthique lorsque, dans son fonctionnement, dans la conduite de ses missions et dans ses liens avec ses parties prenantes, elle va au-delà de ses objectifs d'efficacité, de production de profits et de plus de rentabilité, en agissant pour le bien commun dans le respect des valeurs du service public.

# **La reconnaissance des intérêts des parties prenantes**

L'organisation met en pratique les valeurs du service public dans ses liens avec ses parties prenantes. L'organisation doit à cet effet être en mesure d'identifier leurs attentes, besoins et exigences.

# Les principes de respect de la loi

L'entreprise doit être exemplaire dans le respect et la conformité aux lois et aux règles en vigueur dans les pays et dans les pays où ils exercent leurs missions.

# **La prise en compte des normes internationales de comportement**

Le respect des lois par les organisations doit aller au-delà des réglementations internes à leur pays. Il s'agit donc de prendre en compte les droits coutumiers à l'international, les principes généralement acceptés de droit international, les accords intergouvernementaux reconnus. Ces normes interdisent entre autres toute complicité ou connivence avec des organes de gouvernement ou avec d'autres organismes à des fins inavouables.

# Le respect des droits de l'homme

Chaque être humain possède des droits universels, inaliénables, quel que soit le droit positif en vigueur ou les autres facteurs locaux tels que l'ethnie, la nationalité ou la religion.

Le respect des droits de l'homme est un principe fondateur de la démocratie. Il se réfère à la charte internationale des Droits de l'homme.

# Les questions centrales

Elles constituent la partie centrale de la norme (article 6) décrivant les thèmes de responsabilité devant être pris en compte par les organisations et sur lesquelles elles sont tenues de rendre compte.

Chaque question centrale est déclinée en **domaines d'actions** sauf pour la première question « **la Gouvernance** », qui est également, la seule obligatoire, car jugée au cœur de toute démarche sociétale. Quant aux autres questions, elles constituent une base référentielle de données permettant aux entreprises de sélectionner les domaines d'actions.

# La gouvernance de l'organisation

L'étymologie du mot gouvernance est issue du latin « gubernare », qui est emprunté au grec « kubernâo » et qui a pour signification : diriger un navire.

Selon l'*IT Governance Institute* [1], elle a « pour but de fournir l'orientation stratégique, de s'assurer que les objectifs sont atteints, que les risques sont gérés comme il le faut et que les ressources sont utilisées dans un esprit responsable ».

(<http://www.itgi.org/about-governance-of-Entreprise-IT.html>)

*La banque mondiale*, l'un des promoteurs du paradigme de la bonne gouvernance comme condition nécessaire des politiques de développement des états, l'a défini comme « L'ensemble des usages et institutions à l'aide desquelles s'exerce l'autorité dans un pays » [2].

(A Decade of Measuring the Quality of Governance – Governance Matters 2007, Worldwide Governance Indicators 1996-2006, Page 2)

A cet effet, la banque mondiale a défini des indicateurs de bonne gouvernance que nous citons à titre indicatif, puisque l'on retrouve ces notions dans les principes de comportement sociétal de l'**ISO 26000** :

Être à l'écoute et rendre compte :

indicateur de l'état des libertés d'expression et d'association, de la liberté des médias ainsi que de la latitude laissée aux citoyens pour choisir leurs dirigeants ;

- Stabilité politique et absence de violence : indicateur du risque de déstabilisation ou de renversement d'un régime par des moyens inconstitutionnels, y compris la violence émanant de groupes nationaux ;
- Efficacité des pouvoirs publics : indicateur de la qualité des services publics et de leurs agents, de leur aptitude à résister aux pressions politiques, de la qualité de l'élaboration des politiques publiques et de leur mise en œuvre ;

- Qualité de la réglementation : indicateur de la capacité du gouvernement à formuler et à mettre en œuvre des politiques et des réglementations propres à favoriser le développement du secteur privé ;
- État de droit : indicateur du respect des règles de la vie en société, en particulier des engagements contractuels, de la qualité de la police et des tribunaux et du niveau de la violence.

Cette question centrale est la seule dans l'**ISO 26000** à :

- ne pas être déclinée en domaines d'actions,
- être obligatoire à toutes les organisations car considérée au cœur même de la démarche sociétale.
- Permet de structurer l'organe décisionnel de l'organisation quant à la responsabilité sociétale, décliner sa démarche sociétale en objectifs opérationnels et définir des outils de mesure et de suivi de sa performance.

# Les droits de l'Homme

Cette question insiste sur la place centrale de l'être humain dans la responsabilité sociétale. Elle est déclinée en huit domaines d'actions qui sont :

- 1 Devoir de vigilance ;
- 2 Situations présentant un risque pour les droits de l'Homme ;
- 3 Prévention de la complicité ;
- 4 Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme ;
- 5 Discrimination et groupes vulnérables ;
- 6 Droits civils et politiques ;
- 7 Droits économiques, sociaux et culturels ;
- 8 Principes fondamentaux et droit au travail.

# Les relations, conditions de travail

Cet aspect rend compte de la relation entre l'employeur et les employés aussi bien du point de vue du contrat, du dialogue social que des dispositifs de représentation collective. Cette question centrale est déclinée en cinq domaines d'actions qui sont :

- 1 Emploi et relations employeur/employé ;
- 2 Conditions de travail et protection sociale ;
- 3 Dialogue social ;
- 4 Santé et sécurité au travail ;
- 5 Développement du capital humain.

# L'environnement

Chaque organisation de par son activité, sa localisation et sa structure a un impact sur l'environnement. Cette question centrale permet d'analyser les liens entre l'organisation et l'environnement et ce à travers les domaines d'actions suivantes :

- 1 Prévention de la pollution ;
- 2 Utilisation durable des ressources ;
- 3 Atténuation des changements climatiques et adaptation
- 4 Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels.

# La loyauté des pratiques

**Cet aspect doit permettre de garantir des principes d'intégrité, d'honnêteté entre l'organisation et ses parties prenantes, en particulier ses clients/consommateurs et concurrents. Les domaines d'actions suivants lui sont associés :**

- 1 Lutte contre la corruption ;
- 2 Engagement politique responsable ;
- 3 Concurrence loyale ;
- 4 Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur ;
- 5 Respect des droits de propriété.

# Les questions relatives aux consommateurs

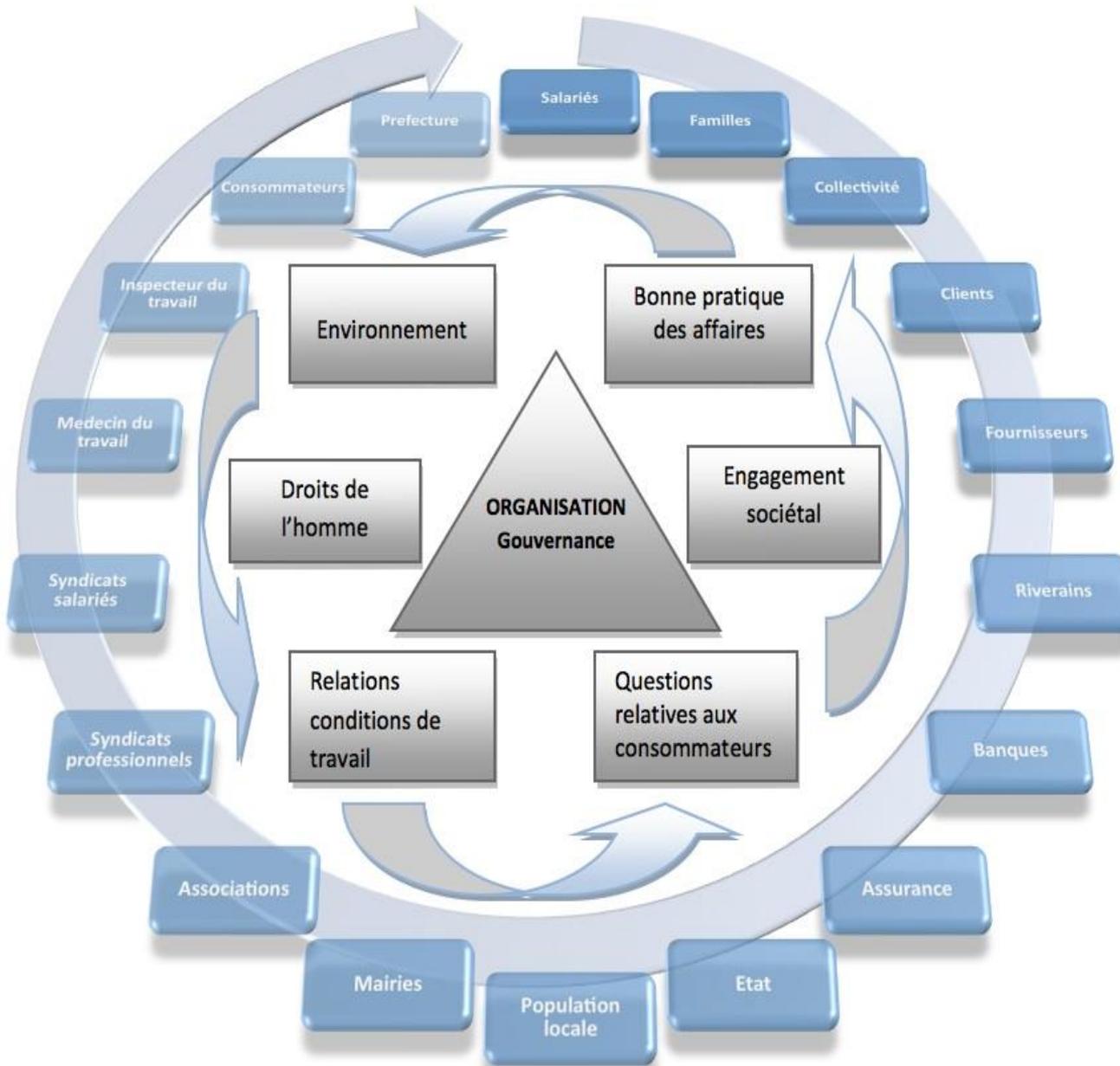
Les principes de transparence, de redevabilité deviennent des enjeux forts suite à l'évolution de la relation entre les consommateurs et les organisations. Ces questions sont classées en sept domaines d'actions :

- 1 Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats ;
- 2 Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs
- 3 Consommation durable ;
- 4 Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs ;
- 5 Protection des données et de la vie privée des consommateurs ;
- 6 Accès aux services essentiels ;
- 7 Éducation et sensibilisation.

# L'engagement sociétal/communauté et développement local

Cette question aborde la relation de l'organisation avec les territoires et les communautés au sein desquels elle opère et ce à travers les domaines d'actions suivantes :

- 1 Implication auprès des communautés ;
- 2 Éducation et culture ;
- 3 Création d'emplois et développement des compétences ;
- 4 Développement des technologies et accès à la technologie ;
- 5 Création de richesses et de revenus ;
- 6 La santé ;
- 7 Investissement dans la société.



**La redevabilité (rendre compte)**

**La transparence**

**Le comportement éthique**

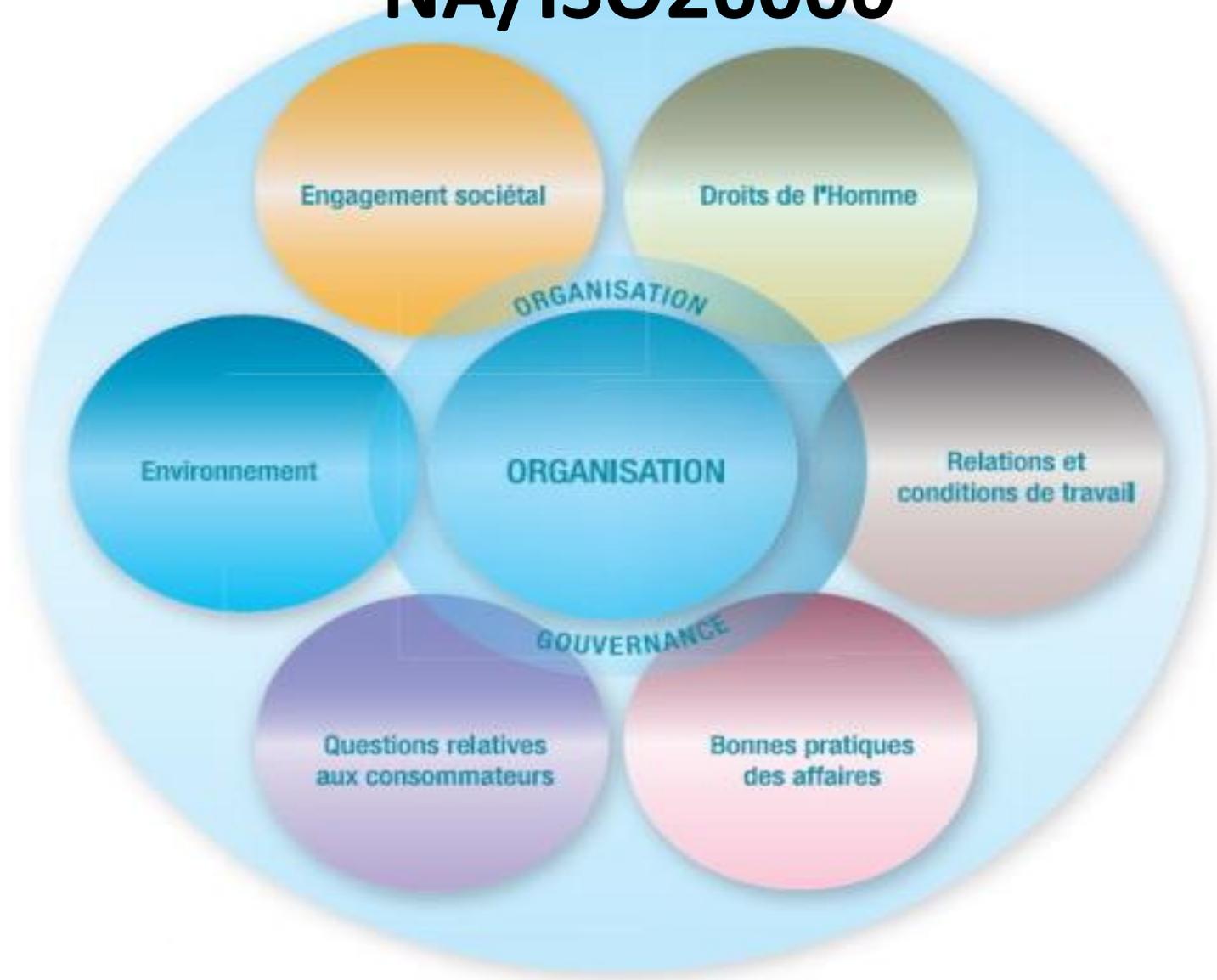
**La reconnaissance des intérêts des parties prenantes**

**Les principes de respect de la loi**

**La prise en compte des normes internationales de comportement**

**Le respect des droits de l'homme**

# Les 7 questions centrales de la NA/ISO26000





**En termes d'ancrage local et de territorialité, l'enjeu est de concevoir à l'échelle territoriale une stratégie de déploiement systémique et transversale des démarches impliquant l'ensemble des activités du territoire et de ses acteurs, afin d'enclencher un processus de Développement Territoriale Durable (DTD).**

**L'Economie Circulaire doit ainsi s'inscrire dans un projet global de territoire, et faire l'objet de processus et de politiques adaptées. Dans cette optique, elle est aujourd'hui déjà en mesure de contribuer à la relocalisation des approvisionnements, à la consommation de produits locaux, à la mobilisation d'innovations territoriales et à leur appropriation par les différents acteurs de l'économie locale, notamment autour des activités de récupération.**

**La responsabilité sociale des organisations (RSO) est un moyen pour celles-ci de contribuer au projet général du développement durable (DD), et elle est aussi un moyen de leur assurer une place enviable dans leur champ économique. Quels sont les principes et les objectifs de la RSO? La RSO, c'est d'abord une orientation stratégique et un ensemble de pratiques à maîtriser pour accomplir de manière efficace sa mission d'organisation, tout en intégrant et en améliorant l'économie circulaire au sens large.**

# Recommandations

- 1- Création d'un Comité Technique National dédié à l'économie circulaire afin d'élaborer la norme algérienne y relative
- 2- aller vers l'adoption d'une stratégie nationale de l'économie circulaire



**MERCI  
DE VOTRE ATTENTION**

**[www.ianor.dz](http://www.ianor.dz)**

---