

This is a preview of "ISO 26000:2010[F]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

Première édition
2010-11-01

Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale

Guidance on social responsibility



Numéro de référence
ISO 26000:2010(F)

© ISO 2010

This is a preview of "ISO 26000:2010[F]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

PDF – Exonération de responsabilité

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2010

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publié en Suisse

This is a preview of "ISO 26000:2010[F]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

Sommaire

Page

Avant-propos	vii
Introduction.....	viii
1 Domaine d'application	1
2 Termes et définitions	2
3 Appréhender la responsabilité sociétale	5
3.1 La responsabilité sociétale des organisations: Historique	5
3.2 La responsabilité sociétale aujourd'hui	6
3.3 Caractéristiques de la responsabilité sociétale	7
3.3.1 Généralités	7
3.3.2 Les attentes de la société	7
3.3.3 Le rôle des parties prenantes dans la responsabilité sociétale	8
3.3.4 Intégration de la responsabilité sociétale.....	8
3.3.5 Relation entre responsabilité sociétale et développement durable.....	11
3.4 L'État et la responsabilité sociétale.....	11
4 Principes de la responsabilité sociétale	12
4.1 Généralités	12
4.2 Redevabilité	12
4.3 Transparence	13
4.4 Comportement éthique	13
4.5 Reconnaissance des intérêts des parties prenantes	14
4.6 Respect du principe de légalité	15
4.7 Prise en compte des normes internationales de comportement	15
4.8 Respect des droits de l'Homme	16
5 Identifier sa responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes.....	16
5.1 Généralités	16
5.2 Identifier sa responsabilité sociétale	17
5.2.1 Impacts, intérêts et attentes	17
5.2.2 Identifier les questions centrales et les principaux domaines d'action de responsabilité sociétale	18
5.2.3 La responsabilité sociétale et la sphère d'influence de l'organisation	19
5.3 Identifier les parties prenantes et dialoguer avec elles.....	20
5.3.1 Généralités	20
5.3.2 Identifier les parties prenantes	20
5.3.3 Dialoguer avec les parties prenantes.....	21
6 Lignes directrices relatives aux questions centrales de responsabilité sociétale	23
6.1 Généralités	23
6.2 Gouvernance de l'organisation.....	25
6.2.1 Vue d'ensemble	25
6.2.2 Principes et considérations.....	26
6.2.3 Structures et processus de prise de décision.....	26
6.3 Droits de l'Homme	27
6.3.1 Vue d'ensemble	27
6.3.2 Principes et considérations.....	29
6.3.3 Droits de l'Homme — Domaine d'action 1: Devoir de vigilance	30
6.3.4 Droits de l'Homme — Domaine d'action 2: Situations présentant un risque pour les droits de l'Homme	30
6.3.5 Droits de l'Homme — Domaine d'action 3: Prévention de la complicité	31
6.3.6 Droits de l'Homme — Domaine d'action 4: Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme.....	33
6.3.7 Droits de l'Homme — Domaine d'action 5: Discrimination et groupes vulnérables	34
6.3.8 Droits de l'Homme — Domaine d'action 6: Droits civils et politiques	36

This is a preview of "ISO 26000:2010[F]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

6.3.9	Droits de l'Homme — Domaine d'action 7: Droits économiques, sociaux et culturels.....	37
6.3.10	Droits de l'Homme — Domaine d'action 8: Principes fondamentaux et droits au travail	38
6.4	Relations et conditions de travail	40
6.4.1	Vue d'ensemble.....	40
6.4.2	Principes et considérations.....	41
6.4.3	Relations et conditions de travail — Domaine d'action 1: Emploi et relations employeur/employé	42
6.4.4	Relations et conditions de travail — Domaine d'action 2: Conditions de travail et protection sociale	44
6.4.5	Relations et conditions de travail — Domaine d'action 3: Dialogue social.....	45
6.4.6	Relations et conditions de travail — Domaine d'action 4: Santé et sécurité au travail	47
6.4.7	Relations et conditions de travail — Domaine d'action 5: Développement du capital humain	49
6.5	L'environnement	49
6.5.1	Vue d'ensemble.....	49
6.5.2	Principes et considérations.....	50
6.5.3	Environnement — Domaine d'action 1: Prévention de la pollution.....	52
6.5.4	Environnement — Domaine d'action 2: Utilisation durable des ressources.....	53
6.5.5	Environnement — Domaine d'action 3: Atténuation des changements climatiques et adaptation	55
6.5.6	Environnement — Domaine d'action 4: Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels	56
6.6	Loyauté des pratiques.....	58
6.6.1	Vue d'ensemble.....	58
6.6.2	Principes et considérations.....	58
6.6.3	Loyauté des pratiques — Domaine d'action 1: Lutte contre la corruption.....	58
6.6.4	Loyauté des pratiques — Domaine d'action 2: Engagement politique responsable.....	59
6.6.5	Loyauté des pratiques — Domaine d'action 3: Concurrence loyale	59
6.6.6	Loyauté des pratiques — Domaine d'action 4: Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur	60
6.6.7	Loyauté des pratiques — Domaine d'action 5: Respect des droits de propriété	61
6.7	Questions relatives aux consommateurs	62
6.7.1	Vue d'ensemble.....	62
6.7.2	Principes et considérations.....	63
6.7.3	Questions relatives aux consommateurs 1: Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats	65
6.7.4	Questions relatives aux consommateurs 2: Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs.....	66
6.7.5	Questions relatives aux consommateurs 3: Consommation durable.....	67
6.7.6	Questions relatives aux consommateurs 4: Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs.....	69
6.7.7	Questions relatives aux consommateurs 5: Protection des données et de la vie privée des consommateurs.....	70
6.7.8	Questions relatives aux consommateurs 6: Accès aux services essentiels	71
6.7.9	Questions relatives aux consommateurs 7: Éducation et sensibilisation	72
6.8	Communautés et développement local.....	72
6.8.1	Vue d'ensemble.....	72
6.8.2	Principes et considérations.....	74
6.8.3	Communautés et développement local — Domaine d'action 1: Implication auprès des communautés	76
6.8.4	Communautés et développement local — Domaine d'action 2: Éducation et culture	77
6.8.5	Communautés et développement local — Domaine d'action 3: Création d'emplois et développement des compétences	78
6.8.6	Communautés et développement local — Domaine d'action 4: Développement des technologies et accès à la technologie.....	79
6.8.7	Communautés et développement local — Domaine d'action 5: Création de richesses et de revenus	80
6.8.8	Communautés et développement local — Domaine d'action 6: La santé	82
6.8.9	Communautés et développement local — Domaine d'action 7: Investissement dans la société.....	82

This is a preview of "ISO 26000:2010[F]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

7	Lignes directrices relatives à l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation	83
7.1	Généralités	83
7.2	Relation entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale.....	84
7.3	Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation	85
7.3.1	Devoir de vigilance.....	85
7.3.2	Déterminer la pertinence et l'importance des questions centrales et des domaines d'action pour l'organisation	86
7.3.3	Sphère d'influence d'une organisation	87
7.3.4	Établir des priorités pour aborder des domaines d'action	88
7.4	Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation	89
7.4.1	Sensibiliser et développer les compétences en matière de responsabilité sociétale	89
7.4.2	Définir l'orientation de l'organisation en matière de responsabilité sociétale	90
7.4.3	Intégrer la responsabilité sociétale dans la gouvernance, les systèmes et processus de l'organisation	90
7.5	Communiquer sur la responsabilité sociétale	91
7.5.1	Le rôle de la communication dans la responsabilité sociétale	91
7.5.2	Caractéristiques des informations en matière de responsabilité sociétale.....	92
7.5.3	Types de communication en matière de responsabilité sociétale.....	92
7.5.4	Dialogue avec les parties prenantes en matière de communication sur la responsabilité sociétale	94
7.6	Améliorer la crédibilité en matière de responsabilité sociétale	95
7.6.1	Méthodes permettant d'améliorer la crédibilité.....	95
7.6.2	Améliorer la crédibilité des rapports et des déclarations en matière de responsabilité sociétale	95
7.6.3	Résoudre les conflits ou les désaccords entre une organisation et ses parties prenantes	96
7.7	Revoir et améliorer les actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité sociétale	96
7.7.1	Généralités	96
7.7.2	Surveiller les activités en matière de responsabilité sociétale	97
7.7.3	Passer en revue les progrès et les performances d'une organisation en matière de responsabilité sociétale.....	98
7.7.4	Améliorer la fiabilité de la collecte et de la gestion des données et informations.....	99
7.7.5	Améliorer les performances.....	99
7.8	Initiatives volontaires en matière de responsabilité sociétale	100
7.8.1	Généralités	100
7.8.2	Le caractère volontaire de la participation	100
7.8.3	Considérations	101
7.8.4	Notes relatives à l'Annexe A	101
	Annexe A (informative) Exemples d'initiatives volontaires et d'outils en matière de responsabilité sociétale.....	103
	Annexe B (informative) Abréviations	117
	Bibliographie.....	117
	Index	127

Figures

Figure 1 — Vue d'ensemble de l'ISO 26000	xii
Figure 2 — Relation entre une organisation, ses parties prenantes et la société.....	18
Figure 3 — Les sept questions centrales	24
Figure 4 — Intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation	84

Encadrés

Encadré 1 — Informations succinctes destinées à l'utilisateur de la présente Norme internationale.....	xi
Encadré 2 — Egalité entre hommes et femmes et responsabilité sociétale	9
Encadré 3 — L'ISO 26000 et les petites et moyennes organisations (PMO).....	10
Encadré 4 — Appréhender la complicité	16
Encadré 5 — Bénéfices de la responsabilité sociétale pour une organisation.....	25
Encadré 6 — La Charte internationale des droits de l'Homme et les principaux instruments des droits de l'Homme	28
Encadré 7 — Travail des enfants	40
Encadré 8 — L'Organisation internationale du travail	41
Encadré 9 — Comités mixtes salariés/direction pour la santé et la sécurité.....	48
Encadré 10 — Exemples d'actions entreprises pour s'adapter aux changements climatiques	56
Encadré 11 — Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur.....	63
Encadré 12 — Règlement des litiges avec les consommateurs	70
Encadré 13 — Objectifs du Millénaire pour le développement	75
Encadré 14 — Principales activités d'une organisation contribuant au développement local	76
Encadré 15 — Rapport sur la responsabilité sociétale.....	94
Encadré 16 — Initiatives certifiables et initiatives liées aux intérêts commerciaux ou économiques	102
Encadré 17 — Non-approbation des initiatives par l'ISO	104

This is a preview of "ISO 26000:2010[F]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO 26000 a été élaborée par l'ISO/TMB, Groupe de travail sur la Responsabilité sociétale.

La présente Norme internationale a été élaborée suivant une approche multi-parties prenantes avec la participation d'experts de plus de 90 pays et de 40 organisations internationales ou ayant une assise régionale étendue, couvrant différents aspects de la responsabilité sociétale. Ces experts étaient originaires de six groupes différents de parties prenantes: les consommateurs, les pouvoirs publics, l'industrie, les travailleurs, les organisations non gouvernementales (ONG) et les services, le conseil, la recherche, l'enseignement et autres. En outre, des dispositions spécifiques ont été prises pour parvenir à un équilibre entre les pays en développement et les pays développés et assurer une contribution équilibrée des hommes et des femmes dans les groupes de rédaction. Bien que des efforts aient été déployés pour assurer une participation équilibrée de tous les groupes de parties prenantes, l'équilibre véritable parmi les parties prenantes s'est vu limité par divers facteurs comme la disponibilité des ressources et la nécessité de maîtriser la langue anglaise.

Introduction

Les organisations existant de par le monde et leurs parties prenantes sont de plus en plus conscientes de la nécessité d'adopter un comportement responsable, et des bénéfices qui y sont associés. L'objectif de la responsabilité sociétale est de contribuer au développement durable.

Les performances d'une organisation vis-à-vis de la société dans laquelle elle opère et vis-à-vis de son impact sur l'environnement sont devenues une composante critique de la mesure de ses performances globales et de sa capacité à continuer à fonctionner de manière efficace. Ceci reflète, en partie, la reconnaissance croissante de la nécessité de garantir l'équilibre des écosystèmes, l'équité sociale et la bonne gouvernance des organisations. Au final, toutes les activités des organisations dépendent à un moment ou un autre de l'état des écosystèmes de la planète. Les organisations sont soumises au regard de leurs diverses parties prenantes. La réalité et la perception des performances d'une organisation en matière de responsabilité sociétale peuvent avoir une incidence sur ce qui suit, entre autres:

- ses avantages concurrentiels;
- sa réputation;
- sa capacité à attirer et à retenir ses salarié(e)s ou ses membres, ses clients ou ses utilisateurs;
- le maintien de la motivation et de l'engagement de ses employés, ainsi que de leur productivité;
- la vision des investisseurs, des propriétaires, des donateurs, des sponsors et de la communauté financière; et sur
- ses relations avec les entreprises, les pouvoirs publics, les médias, les fournisseurs, les pairs, les clients et la communauté au sein de laquelle elle intervient.

La présente Norme internationale fournit des lignes directrices sur les principes sous-jacents de la responsabilité sociétale, sur l'identification de celle-ci et sur le dialogue avec les parties prenantes, sur les questions centrales et les domaines d'action relatifs à la responsabilité sociétale (voir Tableau 2) ainsi que sur les moyens d'intégrer un comportement responsable dans l'organisation (voir Figure 1). La présente Norme internationale souligne l'importance des résultats et des améliorations des performances réalisées en matière de responsabilité sociétale.

Elle a été écrite afin d'être utile à tous les types d'organisations des secteurs privé, public et à but non lucratif, de grande ou de petite taille, et opérant dans les pays développés ou en développement. Certes, toutes les parties de la présente Norme internationale ne seront pas d'utilité égale pour tous les types d'organisations mais la totalité des questions centrales concerne chacune des organisations. Toutes les questions centrales englobent un certain nombre de domaines d'action; il appartient à toute organisation d'identifier ceux qu'elle considère comme pertinents et importants d'aborder, à travers ses propres analyses et par le dialogue avec ses parties prenantes.

Des organisations gouvernementales, comme toute autre organisation, peuvent souhaiter utiliser la présente Norme internationale. Cependant, celle-ci n'est pas destinée à remplacer, altérer ou modifier, de quelque façon que ce soit, les obligations de l'État.

Chaque organisation est invitée à renforcer sa responsabilité sociétale en appliquant la présente Norme Internationale.

This is a preview of "ISO 26000:2010[F]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

Reconnaissant le fait que les organisations n'ont pas toutes atteint le même niveau de compréhension et d'intégration de la responsabilité sociétale, la présente Norme internationale est destinée à être utilisée tant par ceux qui commencent à aborder la responsabilité sociétale que par ceux plus avancés dans sa mise en œuvre. Le débutant peut trouver utile de lire et d'appliquer la présente Norme internationale comme si c'était un précis de responsabilité sociétale, alors que l'utilisateur expérimenté peut souhaiter l'utiliser pour améliorer ses pratiques existantes et intégrer plus avant la responsabilité sociétale dans son organisation. Bien que la présente Norme internationale soit censée être lue et utilisée comme un tout, les lecteurs recherchant des informations particulières sur la responsabilité sociétale peuvent juger utile l'architecture présentée dans le Tableau 1. L'encadré 1 fournit des informations succinctes destinées à l'utilisateur de la présente Norme internationale.

Cette Norme internationale fournit des lignes directrices aux utilisateurs et n'est ni destinée ni appropriée à des fins de certification. Toute offre de certification, ou prétention de certification selon l'ISO 26000 serait une mauvaise représentation de l'intention et de l'objectif de cette Norme internationale.

Toute référence à une initiative volontaire ou à un outil mentionné dans l'Annexe A de la présente Norme internationale ne saurait constituer un engagement de l'ISO vis-à-vis de celui-ci, ni lui conférer un statut particulier.

Tableau 1 — Architecture de l'ISO 26000

Titre de l'article	Numéro de l'article	Description du contenu de l'article
Domaine d'application	Article 1	Il définit le domaine d'application de la présente Norme internationale et identifie certaines limites et exclusions.
Termes et définitions	Article 2	Il identifie et fournit la définition des termes clés qui ont une importance fondamentale pour permettre de comprendre la responsabilité sociétale et d'utiliser la présente Norme internationale.
Appréhender la responsabilité sociétale	Article 3	Il décrit les facteurs et conditions importants qui ont eu une incidence sur le développement de la responsabilité sociétale et qui continuent à affecter son évolution et sa pratique. Il décrit également le concept de responsabilité sociétale en soi – ce qu'il signifie et comment il s'applique aux organisations. Cet article contient des lignes directrices sur l'application de la présente Norme internationale, destinées aux petites/moyennes organisations.
Principes de la responsabilité sociétale	Article 4	Il introduit et explique les principes de la responsabilité sociétale.
Identifier sa responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes	Article 5	Il traite de deux pratiques de la responsabilité sociétale: l'identification, par une organisation, de sa responsabilité sociétale et l'identification de ses parties prenantes et le dialogue avec celles-ci. Il donne des lignes directrices sur la relation existant entre l'organisation, ses parties prenantes et la société, sur l'identification des questions centrales et des domaines d'action de responsabilité sociétale ainsi que sur la sphère d'influence de l'organisation.
Lignes directrices relatives aux questions centrales de responsabilité sociétale	Article 6	Il explique les questions centrales et les domaines d'action associés en matière de responsabilité sociétale (voir Tableau 2). Des informations sont fournies sur le périmètre de chaque question centrale, sur son rapport avec la responsabilité sociétale, les considérations et principes connexes ainsi que les Actions et attentes associées.
Lignes directrices relatives à l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation	Article 7	Il fournit des lignes directrices concernant la mise en œuvre de la responsabilité sociétale au sein d'une organisation. Cela inclut des lignes directrices concernant la compréhension de la responsabilité sociétale d'une organisation, l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation, la communication en rapport avec la responsabilité sociétale, l'amélioration de la crédibilité d'une organisation eu égard à la responsabilité sociétale, la revue des progrès, l'amélioration des performances et l'évaluation de l'intérêt des initiatives volontaires pour la responsabilité sociétale.
Exemples d'initiatives volontaires et d'outils en matière de responsabilité sociétale	Annexe A	Elle présente une liste non exhaustive des initiatives volontaires et des outils en rapport avec la responsabilité sociétale, qui traitent des aspects d'une ou de plusieurs questions centrales, ou de l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation.
Abréviations	Annexe B	Elle contient les abréviations utilisées dans la présente Norme internationale.
Bibliographie		Elle comprend des références aux instruments officiels internationaux et aux Normes ISO auxquels il est fait référence en tant que source dans le corps de la présente Norme internationale.

This is a preview of "ISO 26000:2010[F]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

Tableau 2 — Questions centrales et domaines d'action de responsabilité sociétale

Questions centrales et domaines d'action	Traité au paragraphe
Question centrale: Gouvernance de l'organisation	6.2
Question centrale: Droits de l'Homme	6.3
Domaine d'action 1: Devoir de vigilance	6.3.3
Domaine d'action 2: Situations présentant un risque pour les droits de l'Homme	6.3.4
Domaine d'action 3: Prévention de la complicité	6.3.5
Domaine d'action 4: Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme	6.3.6
Domaine d'action 5: Discrimination et groupes vulnérables	6.3.7
Domaine d'action 6: Droits civils et politiques	6.3.8
Domaine d'action 7: Droits économiques, sociaux et culturels	6.3.9
Domaine d'action 8: Principes fondamentaux et droits au travail	6.3.10
Question centrale: Relations et conditions de travail	6.4
Domaine d'action 1: Emploi et relations employeur/employé	6.4.3
Domaine d'action 2: Conditions de travail et protection sociale	6.4.4
Domaine d'action 3: Dialogue social	6.4.5
Domaine d'action 4: Santé et sécurité au travail	6.4.6
Domaine d'action 5: Développement du capital humain	6.4.7
Question centrale: L'environnement	6.5
Domaine d'action 1: Prévention de la pollution	6.5.3
Domaine d'action 2: Utilisation durable des ressources	6.5.4
Domaine d'action 3: Atténuation des changements climatiques et adaptation	6.5.5
Domaine d'action 4: Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels	6.5.6
Question centrale: Loyauté des pratiques	6.6
Domaine d'action 1: Lutte contre la corruption	6.6.3
Domaine d'action 2: Engagement politique responsable	6.6.4
Domaine d'action 3: Concurrence loyale	6.6.5
Domaine d'action 4: Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur	6.6.6
Domaine d'action 5: Respect des droits de propriété	6.6.7
Question centrale: Questions relatives aux consommateurs	6.7
Domaine d'action 1: Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats	6.7.3
Domaine d'action 2: Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs	6.7.4
Domaine d'action 3: Consommation durable	6.7.5
Domaine d'action 4: Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs	6.7.6
Domaine d'action 5: Protection des données et de la vie privée des consommateurs	6.7.7
Domaine d'action 6: Accès aux services essentiels	6.7.8
Domaine d'action 7: Éducation et sensibilisation	6.7.9
Question centrale: Communautés et développement local	6.8
Domaine d'action 1: Implication auprès des communautés	6.8.3
Domaine d'action 2: Éducation et culture	6.8.4
Domaine d'action 3: Création d'emplois et développement des compétences	6.8.5
Domaine d'action 4: Développement des technologies et accès à la technologie	6.8.6
Domaine d'action 5: Création de richesses et de revenus	6.8.7
Domaine d'action 6: La santé	6.8.8
Domaine d'action 7: Investissement dans la société	6.8.9

This is a preview of "ISO 26000:2010[F]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

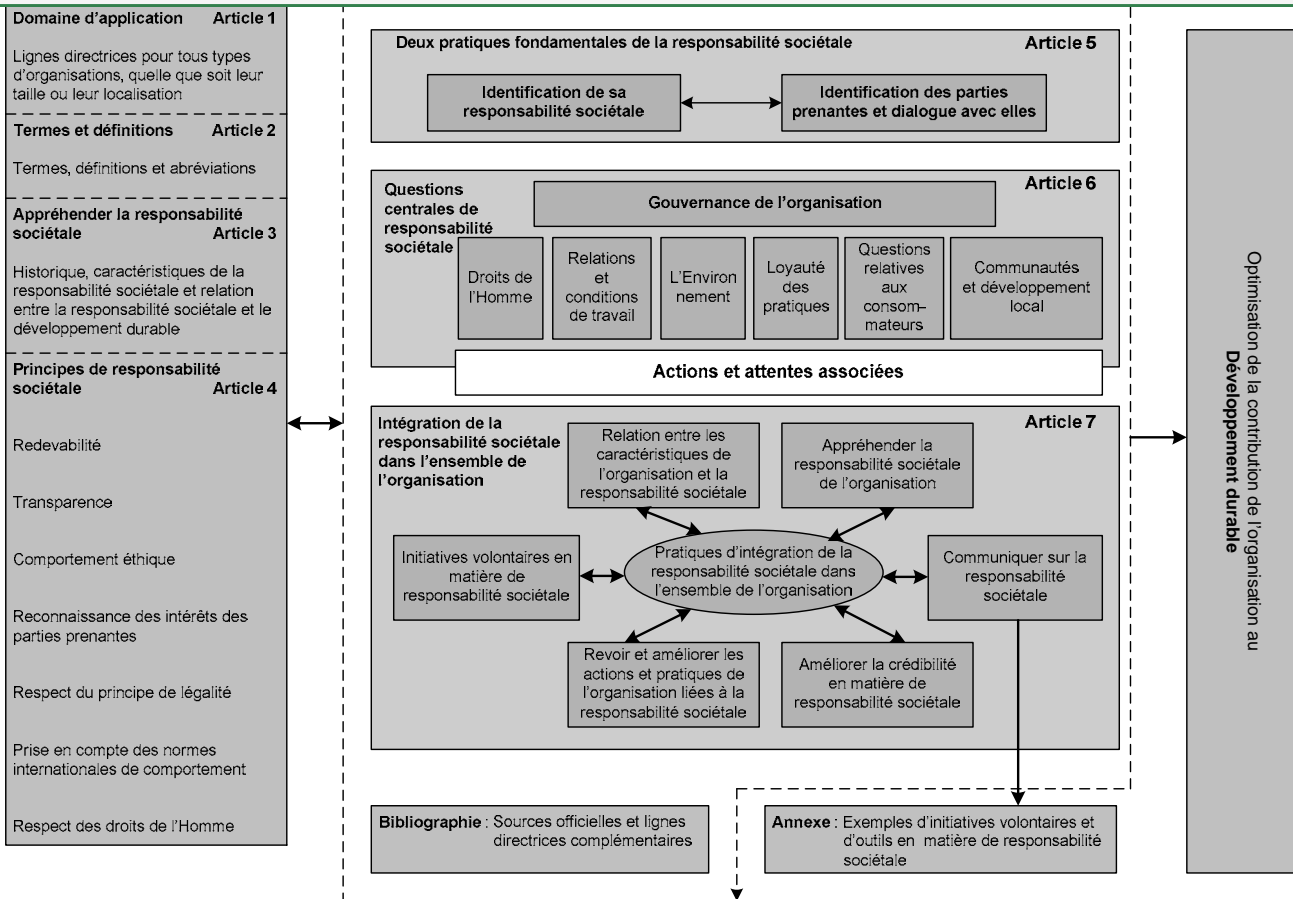


Figure 1 — Vue d'ensemble de l'ISO 26000

La Figure 1 présente une vue d'ensemble de l'ISO 26000 et est destinée à aider les organisations à comprendre comment utiliser la présente norme. Les points suivants donnent des recommandations sur son utilisation.

- Après un examen des caractéristiques de la responsabilité sociale et de son rapport avec le développement durable (Article 3), il est suggéré que l'organisation revioie les principes de la responsabilité sociale décrits dans l'Article 4. Dans leur pratique de la responsabilité sociale, il convient que les organisations respectent et traitent ces principes, avec ceux qui sont propres à chacune des questions centrales (Article 6).
- Avant d'analyser les questions centrales et les domaines d'actions de la responsabilité sociale, de même que chacune des actions et attentes associées (Article 6), il convient que l'organisation étudie deux pratiques fondamentales de la responsabilité sociale: l'identification de sa responsabilité sociale dans sa sphère d'influence, et l'identification de ses parties prenantes et le dialogue avec elles (Article 5).
- Une fois que l'organisation a appréhendé les principes et identifié les questions centrales ainsi que les domaines d'action pertinents et importants de la responsabilité sociale, il convient qu'elle cherche à intégrer la responsabilité sociale dans l'ensemble de ses décisions et activités en utilisant les lignes directrices données dans l'Article 7. Cela comprend des pratiques comme celles qui suivent: intégration de la responsabilité sociale dans ses politiques, dans sa culture d'organisation, dans ses stratégies et activités; développement de compétences internes en matière de responsabilité sociale, réalisation d'actions de communication interne et externe axées sur la responsabilité sociale, et revue régulière de ces actions et pratiques liées à la responsabilité sociale.
- Des lignes directrices supplémentaires concernant les questions centrales et les pratiques d'intégration de la responsabilité sociale peuvent être obtenues auprès de sources officielles (Bibliographie) et à partir de diverses initiatives volontaires et outils (l'Annexe A en donne quelques exemples généraux).

This is a preview of "ISO 26000:2010[F]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

Lorsqu'une organisation aborde et pratique la responsabilité sociétale, son objectif primordial est de maximiser sa contribution au développement durable.

Encadré 1 — Informations succinctes destinées à l'utilisateur de la présente Norme internationale

L'ISO définit la norme comme un document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné (ISO/CEI Guide 2:2004 ^[39], définition 3.2).

Terminologie de l'ISO (à partir des Directives ISO/CEI, Partie 2:2004, Annexe H)

La présente Norme internationale ne contenant aucune exigence, le terme «doit» qui indique une exigence dans les dispositions de l'ISO, n'est pas employé. Les recommandations font usage de l'expression «il convient de». Dans quelques pays, certaines recommandations de l'ISO 26000 sont intégrées dans la législation, elles ont donc force de loi.

En anglais, le terme “may” est utilisé pour indiquer que quelque chose est autorisé. Le terme “can” est employé pour indiquer que quelque chose est possible, par exemple, qu'une organisation ou un individu est susceptible de faire quelque chose. En français le terme «peut» est utilisé dans les deux sens.

Une Norme internationale fournissant des lignes directrices ne comporte pas d'exigence mais peut fournir des recommandations.

Dans les Directives ISO/CEI, Partie 2, une recommandation est définie comme une «expression dans le contenu d'un document formulant qu'entre plusieurs possibilités, une est particulièrement appropriée, sans pour autant exclure les autres, ou qu'une certaine manière de faire est préférée sans être nécessairement exigée, ou encore (à la forme négative) qu'une certaine possibilité est déconseillée mais non interdite.»

Les termes qui ne sont pas définis dans l'Article 2 sont utilisés dans leur sens courant, qui correspond à la signification donnée dans le dictionnaire.

But d'une annexe informative (à partir des Directives ISO/CEI, Partie 2, 6.4.1)

L'Annexe A, informative, à la présente Norme internationale donne des informations supplémentaires destinées à faciliter la compréhension ou l'utilisation du document; elle ne fait pas partie intégrante des lignes directrices de la présente Norme internationale et il n'y est pas fait référence dans le corps du texte. L'Annexe A fournit une liste non exhaustive des initiatives volontaires existantes et des outils liés à la responsabilité sociétale. Elle en donne des exemples et attire l'attention sur les recommandations supplémentaires qui peuvent exister, ceci aidant les utilisateurs à comparer leurs pratiques avec celles d'autres organisations. Le fait qu'une initiative ou un outil soit mentionné dans l'Annexe A ne saurait constituer un engagement de l'ISO vis-à-vis de l'initiative ou de l'outil.

Bibliographie

La Bibliographie, partie intégrante de la présente Norme internationale, donne des informations permettant d'identifier et de localiser les documents référencés dans le texte. Elle comprend des références aux instruments internationaux qui sont considérés comme étant des sources officielles pour les recommandations faites dans la présente Norme internationale. Ces instruments peuvent contenir d'autres informations et lignes directrices utiles; les utilisateurs de l'ISO 26000 sont invités à les consulter pour mieux comprendre et mettre en œuvre la responsabilité sociétale. Les références sont signalées dans le texte par des numéros en exposant mis entre crochets.

NOTE Les numéros de référence ne figurent pas dans l'ordre dans lequel ils apparaissent dans le texte. Les documents ISO sont les premiers de la liste, puis les autres documents sont indiqués dans l'ordre alphabétique de l'organisation qui les a publiés.

Encadrés

Les encadrés donnent des lignes directrices supplémentaires ou des exemples illustrés. Il convient de ne pas considérer que le texte des encadrés est moins important que le reste du texte.